

La Conciliación en Derecho y la visión transformadora del conflicto. Una aproximación desde el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia.

Beatriz Helena Makiud Montoya

Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de:

Magíster en Derecho. Modalidad Investigación

Director de investigación:

Magíster en Derecho Juan Camilo Mejía Walker

Línea de Investigación:

Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos

X Cohorte (2018-2019)

Universidad de Antioquia

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Medellín, Colombia

2019

DEDICATORIA

A mi padre, ¡inmortal!

A mi madre, ¡luz de vida!

A mis hijos, ¡boomerangs!

A mi U. de A., ¡Pasión!

AGRADECIMIENTOS

Si me dedicara a recordar a todas aquellas personas a quienes en algún momento de este proceso me dieron una voz de aliento, la lista de agradecimientos sería interminable. Sin embargo, algunos nombres se hacen imprescindible mencionar: A mi asesor Juan Camilo Mejía Walker, por la confianza y el apoyo; a Ana Milena Monsalve Flórez, Mary Blanca Ángel Franco y Laura Portilla Ferrer, por sus contribuciones.

Sincero y especial agradecimiento a mi Universidad de Antioquia, por permitirme creer que soy digna de estar y hacer parte de ella.

CONTENIDO

Introducción	1
2. Marco Referencial	11
2.1 Contexto normativo y origen de los MARC en Colombia	11
2.2 Marco conceptual	16
2.2.1 2.2.1. El conflicto, sus clasificaciones y sus formas de tratamiento	16
A) Método de Autotutela o autodefensa	20
B) Métodos Autocompositivos	20
C) Métodos Heterocompositivos	21
2.2.2. Resolución, gestión y transformación de conflictos	22
2.2.3 Modelos de resolución de conflictos	24
A) El modelo tradicional lineal de Harvard	24
B) El modelo Transformativo	27
C) El modelo Circular Narrativo	30
3. Metodología	34
4. La Conciliación en Derecho y la visión transformadora del conflicto en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de La Universidad de Antioquia, año 2018. Análisis de resultados	37
4.1. Procedimiento conciliatorio y trabajo interdisciplinario en las audiencias en Familia, en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Facultad de Derecho de la Universidad de Antioquia	48
5. A manera de conclusión: avances en la aplicación del enfoque transformativo del conflicto en el Centro de Conciliación “LFVV”	57
6 Propuesta de un Protocolo de Seguimiento y Atención a las familias usuarias del Centro de Conciliación “LFVV”	60
A. Perspectivas orientadoras del protocolo de seguimiento y de atención	61
B. Principios:	62
ANEXOS	70

RESUMEN

En el presente trabajo se realiza el análisis de la relación entre la Conciliación en Derecho y la visión transformadora del conflicto, a la luz del procedimiento conciliatorio llevado a cabo en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”. A través del enfoque cualitativo, se realiza un estudio de caso en el que se toman en cuenta tres escenarios a saber: el antes, el durante y el después del conflicto. Los resultados obtenidos muestran que hay avances significativos en cuanto a la aplicación del enfoque transformativo de los conflictos, sin embargo, quedan acciones por emprender, para lo cual se propone un protocolo para la atención y seguimiento a las familias usuarias del Centro de Conciliación objeto de estudio.

Palabras Clave: Conflicto, transformación de conflictos, Conciliación en derecho

ABSTRACT

This paper analyzes the relationship between Conciliation in Law and the transformative vision of conflict, in light of the conciliatory procedure carried out at the "Luis Fernando Vélez Vélez" Conciliation Center. Through the qualitative approach, a case study is done in which three scenarios are taken into account: before, during and after the conflict. The results obtained show that there have been significant advances in the application of the transformative approach to conflicts, however, there are still actions to be undertaken, for which a protocol model is proposed for the attention and follow-up of the families who use the Conciliation Center that is the object of study.

Keywords: Conflict, conflict transformation, Conciliation in law

INTRODUCCIÓN

En el contexto político colombiano, se hace necesario establecer cuál es la responsabilidad de cada uno de los actores, sea individual o institucional, en la construcción de una paz estable y duradera. Tratándose de los actores individuales, la principal tarea, es ejercer sus derechos teniendo en cuenta los límites que establece el ordenamiento jurídico para ello; a nivel institucional, la responsabilidad adquiere un carácter determinante, en tanto se trata de un colectivo cuya misión debe guardar coherencia con los fines y objetivos de sus funciones. En el caso específico, las Facultades de Derecho, ya sean públicas o privadas, no pueden abstraerse de ella, máxime si se pretende brindar una educación superior comprometida con la transformación de las realidades sociales, el ejercicio crítico de los derechos y la dignificación de la condición humana.

En el escenario de la construcción de paz, las Facultades de Derecho, han jugado un importante papel, especialmente en la promoción de la cultura de paz, a través de la docencia, la investigación y la proyección social. (Bermudez Q., 2001)

La manera como se integran estos tres ejes misionales en la práctica jurídica, es una muestra de cómo la universidad contribuye a la formación holística de sus estudiantes, buscando con ello establecer una estrecha relación con la sociedad en la que proyectan ejercer su profesión.

Asimismo, la Universidad como protagonista de la educación superior, entra en consonancia con los elementos propuestos por la Organización de las Naciones Unidas para el establecimiento de una cultura de paz, en la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI, a saber: arreglo pacífico de los conflictos y la educación basada en la negociación y formación de consensos. (UNESCO, 1998)

Desde este precepto, la universidad como espacio cultural y de conocimiento, se convierte en un actor crucial al proporcionar espacios, proyectos, programas y herramientas que conllevan aportes significativos a la construcción de paz. A continuación, se describen algunos de estos:

1. El Plan de Desarrollo de la Universidad de Antioquia (2017-2027), “Una Universidad innovadora para el desarrollo de los territorios”, en su tema estratégico No. 5, ratifica el “Compromiso de la Universidad con la construcción de paz, equidad, inclusión e interculturalidad”. Desde este enfoque, se plantean además cuatro objetivos estratégicos:

- Aportar a la solución de problemáticas territoriales asociadas a los pos-acuerdos, con propuestas académicas y saberes ancestrales al servicio de la educación para la paz y para el tratamiento y la gestión no violenta de los conflictos.
- Acompañar a los grupos poblacionales en sus procesos de construcción de paz, equidad, inclusión e interculturalidad como parte de su relación con la comunidad universitaria y con la sociedad.
- Cualificar el quehacer universitario con la apertura del aprendizaje, la enseñanza, el currículo y la construcción del conocimiento a epistemologías y saberes propios de la diversidad de la comunidad universitaria, desde propuestas académicas flexibles, accesibles e inclusivas.
- Fomentar el reconocimiento pleno de los derechos, de tal modo que se garanticen las diversidades y la vida digna, y se eliminen las discriminaciones en el espacio universitario.(Universidad de Antioquia, 2017).

2. Mesa Universitaria por la Paz, cuyos objetivos son: desarrollar actividades académicas de reflexión y análisis asociada al tema, establecer directrices de trabajo, inventariar acciones que desarrollan las unidades académicas, promover relaciones, acuerdos y convenios nacionales e internacionales, responder a convocatorias en el tema y, en alguna medida, intentar la coordinación del trabajo de las unidades académicas.

3. Proyecto Unidad de Paz Territorial de la Universidad de Antioquia: Este proyecto nace por la necesidad de articular el trabajo de varias regiones del Departamento de Antioquia y de las distintas dependencias en torno a los tres ejes misionales de la universidad. En el Proyecto de La Unidad de Paz Territorial de la Universidad de Antioquia, a cargo de la Vicerrectoría General de la Universidad de Antioquia, presentado el 26 de noviembre de 2018, se define la Unidad como

“el mecanismo a través del cual la Universidad pueda jugar un papel fundamental en la contribución a la construcción de la paz en Antioquia y en el país, al igual que en el interior mismo de la Universidad”. Esta propuesta plantea como propósitos centrales, “Gestionar, fortalecer, promover, articular y difundir las iniciativas en docencia, investigación y extensión que surjan tanto desde las unidades académicas como desde la Unidad, y que tengan como objetivo aportar a la construcción de paz en Antioquia y Colombia”. (Universidad de Antioquia, 2018)

Los principales componentes de la Unidad Especial de Paz son los siguientes: Coordinación entre las Unidades académicas y Administrativas, para las gestiones de paz en los territorios; oferta académica para las víctimas y comunidades, ordenada y articulada desde las distintas unidades académicas; capacidades y oferta institucional para la construcción de Paz; políticas y plan de trabajo para adelantar diferentes procesos de construcción de Paz con las comunidades; metodología de formulación, gestión y desarrollo de proyectos de construcción de Paz con comunidades diversas, mecanismos institucionales, para la articulación con entidades públicas y privadas en la gestión de Paz y el desarrollo de la política pública; pedagogía para la paz en la Universidad de Antioquia y participación en la construcción de paz con la comunidad universitaria.

Con la mirada puesta en este importante objetivo, la Universidad de Antioquia, da un paso adelante, proyectándose no solo a la comunidad universitaria, sino también a nivel departamental y nacional.

4. La Unidad de Resolución de Conflictos: Nace como una respuesta a la necesidad de articular un proceso sistemático de diálogo dentro de la Universidad de Antioquia “que procure atender un llamado institucional para reflexionar en torno a lo que significa aprender a vivir juntos y acercarse a los requerimientos de una convivencia pacífica.

El proyecto de creación de la Unidad de Resolución de Conflictos, se encuentra a cargo de la Secretaría General de la Universidad de Antioquia y su aprobación consta en el Acta de aprobación: Oficio 10210001-2676 del 26 de octubre de 2018 de la Secretaría General.

Según el proyecto de la Unidad de Resolución de Conflictos,

(...) una de las grandes apuestas de la Unidad para la Resolución de Conflictos, en un primer momento, es la reducción progresiva de las formas de justicia institucionales con carácter sancionatorio y el posicionamiento e implementación de otras formas co-construidas por las partes y, por tanto, más legítimas y con mayores efectos de fortalecimiento del entramado social en la medida en que los actores del conflicto le buscan salidas de mutuo beneficio. Y en un segundo momento, intervenir para transformar las violencias que se presentan en el relacionamiento entre estudiantes – profesores – personal administrativo, y otras relaciones, pues actualmente, estas situaciones vienen siendo ventiladas a través de una acción disciplinaria o la formulación de una denuncia penal, como única respuesta de la Universidad de Antioquia en disfavor de los implicados, desconociendo o desdeñando formas de justicia consensual y restaurativa que aportan en los procesos de formación ciudadana, en la adquisición de habilidades de resolución de problemas y en la legitimación de escenarios de negociación con un impacto positivo en la convivencia entre los integrantes de la comunidad universitaria. (Universidad de Antioquia, 2018)

Cabe resaltar que la Unidad para la Resolución de Conflictos, pasó de ser un proyecto a una realidad. Es así como el 29 de octubre de 2019, fue creada mediante Resolución Superior 2281, la cual, en su Artículo 1 dispone:

Artículo 1. Conformar la Unidad para la Resolución de Conflictos como un equipo de trabajo adscrito a la Rectoría de la Universidad de Antioquia, cuyo propósito es contribuir a la transformación positiva de los conflictos para mejorar las relaciones, fortalecer la

confianza y generar una convivencia enmarcada en el respeto y el reconocimiento del otro.(Universidad de Antioquia, 2018)

En el marco de la transformación de conflictos, la Unidad para la Resolución de Conflictos, tendrá las siguientes facultades:

- a. Promover y posicionar la justicia consensual, las prácticas restaurativas y el uso de los mecanismos alternativos autocompositivos de transformación de conflictos por parte de la comunidad universitaria.
- b. Crear, actualizar y ofertar servicios de formación sobre la transformación positiva del conflicto para la comunidad universitaria, en articulación con las unidades académicas.
- c. Atender las situaciones de conflicto o de violencia que afecten la convivencia universitaria o inciden en los procesos académicos, administrativos o laborales.
- d. Impulsar acciones de prevención de las violencias y de promoción de la transformación positiva del conflicto en la comunidad universitaria
- e. Realizar seguimiento y evaluación al plan de acción de la Unidad para la Resolución de Conflictos, a fin de emprender acciones mejoradoras.
- f. Presentar iniciativas de actualización normativa que permitan el logro de los objetivos de la Unidad para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria.(Universidad de Antioquia, 2018)

Ahora bien, la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, ha sido pionera en la proposición y generación de espacios que permitan la implementación de la justicia consensual y para ello desde hace aproximadamente diez años viene formando a sus estudiantes en Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos desde un enfoque transformativo, a través de su Departamento de Prácticas y Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate. En esta misma dirección, la Facultad de Derecho, propuso a la IPS Universitaria la “creación de la Corporación Académica para el Tratamiento de Conflictos como estrategia para la reconstrucción del tejido social y la formación de ciudadanía como pilares de una convivencia democrática”; y en el año 2015 propuso el “Diseño e implementación de un Centro de

Mediación de Conflictos para la Universidad de Antioquia”, el cual, lamentablemente no pudo materializarse. No obstante, la propuesta sí tuvo aceptación en la misma Facultad y fue entonces cuando se creó con básicamente dos ámbitos de intervención: El primero, se ocupa de atender conflictos que internamente se presentan entre profesores y estudiantes, entre estudiantes o entre profesores del Departamento de Prácticas y Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate” y el segundo, es el trabajo con las comunidades que se realiza en varias líneas: en civil (propiedades horizontales), en familia, en la escuela, en asuntos laborales.

Luego de la revisión detallada de las formas de abordar el conflicto en la Universidad de Antioquia, el diagnóstico del proyecto de la Unidad para la Resolución de Conflictos, arrojó como conclusión que en la Universidad de Antioquia existe una deficiencia en las capacidades institucionales e individuales para la resolución de los conflictos entre los integrantes de la comunidad educativa, a través de mecanismos alternativos y que, por el contrario, se privilegian estrategias enfocadas a la acción disciplinaria, sin dar cabida a la transformación positiva del conflicto.

En concordancia con lo anterior, y recapitulando el papel de la Facultad de Derecho, en la contribución a la generación de una cultura de paz, puede decirse que el compromiso ha estado marcado por diversos escenarios, desde los cuales, ha llevado a cabo transformaciones significativas de su plan de estudio, favoreciendo la formación en Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos desde los primeros semestres de la carrera y estableciendo la práctica temprana (desde el séptimo semestre), en asuntos relacionados con los Mecanismos autocompositivos de Mediación y Conciliación. Aunado a ello, en las prácticas se cuenta con equipos interdisciplinarios, compuestos por abogados, trabajadores sociales, psicólogos y psicoanalistas, como una manera de reconocer que el derecho en sí mismo no es suficiente para la atención y la transformación de las realidades sociales.

Otro aspecto a resaltar es la cooperación interinstitucional que se ha gestado desde el Centro de Prácticas de la Facultad de Derecho de la Universidad de Antioquia, en el marco de la cual, se realizan convenios interinstitucionales con instituciones educativas, con urbanizaciones,

fundaciones, entre otras. Desde la Red de Consultorios Jurídicos y sus Centros de Conciliación, se trabaja articuladamente, con el propósito de aunar esfuerzos para la reflexión colectiva, que aporten a la generación de una cultura de paz en el país, poniendo en marcha acciones que buscan garantizar la calidad de la preparación de los estudiantes en práctica y la prestación del servicio social a las comunidades más vulnerables.

En el mismo sentido, cabe resaltar los principios rectores de igualdad, responsabilidad social y convivencia que orientan la práctica en Conciliación en Derecho, establecidos a su vez en el Estatuto de la Universidad de Antioquia, ya que materializan el compromiso de la Alma Mater con la construcción de paz. Así lo estipula el Artículo 6 del reglamento del Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” en el que se señala:

(...) en cumplimiento de la Constitución Política de 1991, en pro de la convivencia, la justicia, la igualdad, la libertad y la paz, el Centro de Conciliación Luis Fernando Vélez Vélez, pretende desarrollar desde los principios de solidaridad y educación ciudadana, un abordaje del conflicto y de sus formas pacíficas de solución. (Universidad de Antioquia, 2014).

La Conciliación en Derecho, entendida como el mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia (Osorio Villegas, 2002), desde la práctica jurídica cobra mayor importancia en el escenario de la generación de una cultura de paz, puesto que las partes involucradas en el conflicto, favorecen la resolución pacífica del mismo y la reconstrucción de los lazos afectados, causando impacto, no solo en el ámbito personal, sino también familiar y social, en el que estos actores se desenvuelven.

Justificación:

La propuesta de investigación presenta relevancia social dado el contexto sociopolítico por el que atraviesa Colombia. La práctica jurídica a través de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, y en el caso concreto de la Conciliación en Derecho, representa una valiosa herramienta no solo para los abogados, los cuales podrán ejercer su papel como sujetos activos en la construcción de paz; sino también para el ciudadano común que podrá gestionar sus conflictos autónomamente, con lo cual se contribuyen a la generación de una cultura de paz desde cada uno de sus espacios, tanto familiar, como social.

La conveniencia se determina porque a partir de los hallazgos, se pueden establecer alianzas institucionales para trabajar colaborativa y cooperativamente, desde la práctica jurídica de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, articulando los ejes misionales de la educación superior.

La utilidad metodológica, la constituye el estudio de caso que se pretende realizar, ya que permite describir la situación real y actual de la práctica en Conciliación en Derecho desde el Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Antioquia y su relación con el enfoque transformativo del conflicto, para la generación de una cultura de paz.

La propuesta de investigación, por llevarse a cabo desde los actores directamente relacionados con la autocomposición de los conflictos, denota gran relevancia social, ya que las problemáticas socioculturales que se dan, tienen como base las relaciones que confluyen entre ellos, las cuales son susceptibles de ser resueltas desde la voluntariedad y la autonomía de los sujetos y no desde la imposición de un tercero, aspecto que conlleva un aporte significativo a la generación de una cultura de paz.

El objetivo general que se propone la presente investigación, es analizar la relación entre la Conciliación en Derecho y la visión transformadora del conflicto, desde del Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia, año 2018. Para ello, se deberán tener en cuenta tres escenarios a

saber: el antes, el durante y el después del conflicto, que para el caso concreto se llevaría a cabo en aquellos asuntos en materia de Familia, en los cuales se ha producido como resultado el acuerdo entre las partes.

Se planean así tres objetivos específicos a saber: El primer objetivo es realizar una aproximación a la Conciliación en Derecho a partir de su origen y su evolución normativa, así como a los conceptos que guían la comprensión del texto; el segundo objetivo, es analizar, en el procedimiento conciliatorio llevado a cabo en el Centro de Conciliación “LFVV, el modelo aplicado en el tratamiento del conflicto en materia de familia y su enfoque interdisciplinario como tercer y último objetivo, a manera de propuesta, presentar un protocolo de seguimiento y acompañamiento a las partes intervinientes en la audiencia, en aquellos casos complejos, examinados y derivados por un equipo interdisciplinario a otras instituciones, en el marco de los convenios de cooperación.

Conforme a lo anterior, se desarrollará este trabajo en cuatro capítulos así:

En el Primer Capítulo, acompañado de la introducción, se presenta el Planteamiento del problema, así como los objetivos generales y específicos que guían el presente trabajo investigativo.

En el segundo Capítulo, se realiza un marco referencial compuesto por el contexto normativo y el origen de los MARC en Colombia, y un marco conceptual, en el que se abordan los conceptos teóricos que se consideran relevantes para lograr una mejor comprensión del caso que se pretende abordar. Caben aquí los conceptos de Conflicto y las formas de tratamiento, Resolución y transformación de conflictos, los Modelos de Resolución de Conflictos mayoritariamente adoptados por los teóricos.

En el Tercer Capítulo, se realiza la exposición de la memoria metodológica, en el que se da cuenta del enfoque cualitativo, que privilegia la importancia de los sujetos y la realidad social en la que se desenvuelven. El método elegido, es el estudio de caso, específicamente, del procedimiento conciliatorio que se da en el Centro de Conciliación LFVV, de la Facultad de

Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Esta elección, responde a un interés particular, en tanto es este el lugar de trabajo, en el que se ha vivido la experiencia desde hace aproximadamente 11 años, primero desde el desempeño como monitora del Centro de Conciliación, luego como conciliadora ad honorem y como asesora del área, y actualmente, como Coordinadora del mismo Centro.

En el Cuarto Capítulo se presentan los resultados de la investigación, en el que se da cuenta del análisis del procedimiento conciliatorio del Centro de Conciliación “LFVV” en los asuntos de Familia, en el año 2018, a la luz del enfoque transformativo del conflicto. Se da cuenta aquí de las narrativas de las partes, desde tres escenarios del conflicto: el antes, el durante y el después de la audiencia de conciliación, a la par que se conjugan los conceptos de las expertas entrevistadas y se examina la intervención interdisciplinaria que se da en este espacio.

En el Quinto Capítulo, se presenta a manera de conclusión, los avances en la aplicación del enfoque transformativo del conflicto en el Centro de Conciliación “LFVV”, pero también se presentan las consideraciones en relación con los retos que se debe plantear el Centro y las tareas más próximas que debe emprender para cumplirlos.

Finalmente, en el Sexto Capítulo, se presenta una propuesta de un protocolo de seguimiento y atención a las familias usuarias del Centro de Conciliación “LFVV”, desde un trabajo interdisciplinario cooperativo y colaborativo y desde la colaboración armónica y articulada con otras instituciones que estén dispuesta a brindar un tratamiento integral al conflicto, más allá de la audiencia de conciliación.

2. Marco Referencial

En este marco referencial se realizará un acercamiento al contexto normativo y el origen de los MARC en Colombia, luego se presentará el marco conceptual, en el cual se abordarán una serie de conceptos centrales para una mejor comprensión del caso que se pretende abordar. Para ello, en primer lugar, se partirá de los conceptos de Conflicto y las formas de tratamiento, la resolución y transformación de conflictos, conceptos estos que han ido evolucionando a partir de la teorización y puesta en práctica de los mismos; seguidamente se tratarán los Modelos de resolución de conflictos en los que se presentan tres propuestas mayoritariamente aceptadas por los teóricos de la materia a saber: i). El modelo tradicional lineal de Harvard, ii). El modelo Transformativo y iii). El modelo Circular Narrativo.

2.1 Contexto normativo y origen de los MARC en Colombia

La crisis de la Administración de Justicia en la década de los ochenta, se debió a la "jurisdiccionalización" excesiva de la resolución de los conflictos. Dicho fenómeno, se expresaba "en una tradición -reforzada por las políticas judiciales y legislativas de los gobiernos de turno- de que todo conflicto "únicamente debía ser" solucionado por los jueces. (Nemoga Soto, 1995)

En este contexto, no se daba cabida a otras formas de resolución de conflictos, distintas a la vía litigiosa a través de los despachos judiciales, lo que conllevó a una marcada congestión de los mismos, generando a su vez la agudización de las violencias sociales que padecía el país. Esta relación causa- efecto entre la crisis de la Administración de Justicia y violencia, fue advertida por los ponentes de los proyectos de reforma a la Constitución. Así, de acuerdo con De la Calle Lombana(1991), las fallas de la justicia tienen como consecuencia que los conflictos se resuelvan por fuera de los canales institucionales con la consiguiente escalada de violencia y descomposición social. (Citado en Rendón y Espinosa, 1999, p.54).

En la misma línea, Garcés Lloreda, (1991), sostuvo que la ineficacia de la justicia había devenido en la pérdida de credibilidad de los ciudadanos en las formas institucionales de resolución de conflictos y que por ello los litigios tienden a resolverse por mano propia, lo cual genera aún más violencia en las relaciones sociales. (Citado en Rendón y Espinosa, 1999, p.54).

En este orden de ideas, la relación descrita puede explicarse de la siguiente manera:

Jurisdiccionalización = Congestión = Ineficiencia = Inconformidad social y desconfianza =
vías privadas de solución de conflictos = VIOLENCIA SOCIAL

Según, De la Calle Lombana (1991), en este contexto se propusieron varias soluciones para superar la crisis, entre ellas las presentadas por el Gobierno Nacional en su proyecto de reforma, las cuales se resumen: La autonomía de la Rama Judicial, el control de la gestión de los despachos judiciales, el incremento de los mecanismos de conciliación, arbitraje y amigable composición, el otorgamiento de facultades jurisdiccionales a los particulares en cuestiones de poca magnitud, la creación de formas de administración de justicia con raíz comunitaria y la dignificación de las condiciones laborales de los despachos judiciales. (Citado en Rendón y Espinosa, 1999, p. 62).

Producto de las reformas propuestas y ante el objetivo de actualizar la normativa procesal a las realidades colombianas, a finales de la década de los ochenta surgieron cambios legislativos entre los que se destacan el Decreto 902 de 1988 que autorizó el trámite notarial de las sucesiones de mutuo acuerdo; el Decreto 999 de 1988 que autorizó el cambio de nombre ante notario, así como la corrección de errores en las actas de registro civil; el Decreto 1900 de 1989 que posibilitó el trámite ante notario del divorcio de matrimonio civil; el Decreto 2282 de 1989 que reformó el Código de Procedimiento Civil, incorporando el artículo 101, cuyo eje temático central lo constituyó la conciliación; la creación de la jurisdicción de familia a través del Decreto 2272 de 1989; y de igual manera la unificación del proceso arbitral a través del Decreto

2279 de 1989. Todas estas medidas, implementadas con el propósito de materializar mecanismos que condujeran a la descongestión judicial.

A estas medidas de reforma en la legislación civil colombiana, le sucedió la reforma de la Constitución de 1991, la cual, en su Artículo 116, abrió la posibilidad de que los particulares administraran justicia transitoriamente, dando paso de este modo a la creación de un sistema de justicia informal, que, junto con el oficial, se encargara de la resolución de los conflictos de manera complementaria y por ello se les dio el nombre de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Así, en el inciso Cuarto del Artículo 116 constitucional se establece:

(...) Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley. (Constitución Política de Colombia, 1991, art.116)

Seguida a esta reforma constitucional, se dieron una serie de reformas a la normativa colombiana, orientadas a regular los mecanismos alternativos, a saber:

- Resolución 1116 de 1991, por la cual se estableció el trámite y se fijaron los requisitos para la organización y funcionamiento de los centros de conciliación, arbitraje y amigable composición de las asociaciones, fundaciones, agremiaciones, corporaciones y cámaras de comercio.
- Ley 23 de 1991, Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, incorporando de esta manera la Conciliación y la amigable composición.
- Decreto 2651 de 1991, Por el cual se expiden normas transitorias para descongestionar los despachos judiciales, en materia de Conciliación y Arbitraje

- Ley 60 de 1993, facultó a los municipios de cofinanciar el funcionamiento de sus centros de conciliación y comisarías de familia, estas últimas con la labor de hacer las conciliaciones en asuntos de familia.
- Ley 80 de 1993, por medio de la cual se faculta a las entidades públicas para utilizar mecanismos de solución directa a las controversias contractuales, para lo cual establece: “Las entidades a las que le son aplicables las normas del estatuto de contratación y así como los contratistas deben buscar en forma ágil, rápida y directa las diferencias y discrepancias surgidas de la actividad contractual”.
- Ley 446 de 1998, por medio de la cual, se adoptan como legislación permanente algunas disposiciones del Decreto 2651 de 1991, se modifican otras del Código de Procedimiento Civil y se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989; se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. Es de resaltar que con esta ley se suprimió la facultad de las entidades públicas para crear centros de conciliación y arbitraje.

En esta misma ley se generó un gran avance confiriéndole a la conciliación; fuerza ejecutiva, es decir que, en caso de incumplimiento por alguna de las partes, la parte cumplida puede solicitar coactivamente a la otra el cumplimiento ante autoridad judicial, mediante un proceso ejecutivo, adicionalmente las actas de conciliación hacen tránsito a cosa juzgada, es decir que ninguna otra autoridad judicial puede pronunciarse o modificar el acuerdo al cual llegaron las partes en la conciliación. Las actas de conciliación deben ser respetadas judicialmente.

- Decreto 1818 de 1998, por el que se crea el estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, que incorpora en su artículo 226 lo establecido en el Artículo 68 de la Ley 80, frente a las controversias contractuales.
- Ley 497 de 1999 que creó los jueces de paz para resolver de forma alternativa los conflictos que se suscitan en ciertos sectores de la comunidad.

- Resolución No. 800 de septiembre 29 del 2000, se estipulan los requisitos para la creación de los centros de conciliación y arbitraje, estableciendo así los requisitos que deben cumplir las personas jurídicas sin ánimo de lucro, los consultorios jurídicos de facultades de derecho, de ciencias sociales y humanas y, en general, las personas jurídicas u organismos facultados por la ley, interesados en la creación de centros de conciliación y de arbitraje.
- Ley 640 del 2001, por medio de la cual se estableció la conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad para el ejercicio del derecho de acción ante la jurisdicción. En esta ley, se devolvió la facultad a las entidades públicas de contar con dependencias encargadas de prestar servicios de conciliación.

En lo relativo a la normativa específica que rige la práctica en Conciliación en el Centro de Conciliación de la Universidad de Antioquia, encontramos el Acuerdo 05 del 27 de marzo de 2014, por medio del cual se expide el Reglamento del Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”, adscrito al Departamento de prácticas de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Este reglamento se expide en cumplimiento del deber impuesto en el Artículo 13 de la Ley 640 de 2001.

De otro lado, frente al papel atribuido a los mecanismos de resolución de conflictos en el Estado social de derecho, la Corte Constitucional, ha emitido un vasto número de sentencias, entre las que se destaca la Sentencia C-1195 del 15 de noviembre de 2001, la cual fue categórica en señalar que:

(...) Para la Corte resulta claro que la justicia estatal formal no siempre es efectiva, en especial cuando no se han previsto recursos judiciales idóneos y suficientes que faciliten la solución pacífica de los conflictos, o cuando la complejidad de los procedimientos o de las condiciones de tiempo, modo y lugar exigidas por el legislador restringen la capacidad de alcanzar el goce efectivo de los derechos cuya protección se busca al acudir a las instancias judiciales. Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos no representan una

desconfianza hacia la justicia estatal formal, sino un reconocimiento de que procedimientos menos formales y alternativas de justicia autocompositiva complementan las opciones a las cuales pueden acudir las personas para resolver sus disputas. Por ello, mecanismos como la mediación y la conciliación, más que medios para la descongestión judicial, son instrumentos para garantizar el acceso efectivo a la justicia y promover la resolución pacífica de los conflictos. (Sentencia C-195, 2001)

Es importante resaltar que, aunque existe una amplia legislación en materia de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, y en el caso que nos ocupa, de la Conciliación, ello no ha sido suficiente para superar las diversas crisis por las que ha atravesado la Administración de Justicia, quizá debido a la no superación de las causas estructurales de la violencia en el país. Así lo confirma Peláez (2013), al afirmar:

Muy a pesar del carácter fundamental que ostenta el derecho de acceso a la justicia en la forma explicada anteriormente, se han evidenciado algunos factores de orden exógeno que han contribuido de manera sistemática a la crisis del modelo tradicional de justicia formal, entre otras razones, por la excesiva judicialización del conflicto y la correlativa falta de respuesta oportuna por parte del Estado para satisfacer la demanda de justicia a la que aspira la sociedad, siempre dentro del marco de que ésta sea pronta, cumplida y eficaz (p. 21).

En la misma dirección, De Sousa Santos (1991), manifiesta que la tendencia hacia la implantación de Mecanismos de Resolución Alternativa, en sentido amplio, se refiere a la “creación de procesos, instancias e instituciones relativamente descentralizados, informales y despersonalizados que sustituyan o complementen en áreas determinadas la administración tradicional de justicia y la tornen más rápida, más barata y más accesible” (p. 124).

2.2. Marco conceptual

2.2.1. El conflicto, sus clasificaciones y sus formas de tratamiento

Si bien existe una amplia literatura en materia de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, para el propósito del presente trabajo, nos detendremos en analizar el lugar que ocupa la Conciliación dentro de dichos mecanismos, realizando una breve descripción de las posibilidades que brinda la ley colombiana para el tratamiento de los conflictos. Para ello, es necesario realizar el acercamiento a la noción de conflicto y su especificidad en materia de familia, toda vez que el trabajo a realizar se va a centrar en esta materia.

El “conflicto”, al igual que la mayor parte de los conceptos, detenta una amplia gama de definiciones, algunas de ellas desde el punto de vista negativo y otras, desde el punto de vista positivo. Fisas (2004), al referirse al conflicto, lo define como una construcción social y una creación humana, que dependiendo de las partes que lo asumen, puede ser positivo o negativo. De esta manera, el conflicto como constructo social, puede ser conducido, transformado y superado por las mismas partes.

Atendiendo a la raíz etimológica; la palabra conflicto, según el diccionario “viene del latín *conflictus* y está formado del prefijo *con*(convergencia, unión) y el participio de *fligere* (*flictus*=golpe).

Desde esta perspectiva, el conflicto es visto como una situación desafortunada, un trauma o incluso, tiende a confundirse con la violencia. Tradicionalmente ha sido concebido desde el punto de vista negativo, desconociendo las potencialidades que se pueden extraer del mismo. En este sentido, el conflicto, además, puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles (Suarez, 1996).

Bonilla (1998) por su parte, considera el conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna, por distintos intereses y motivos. En este mismo sentido, enuncia que el conflicto existe cuando se presenta cualquier tipo de actividad incompatible.

No obstante, existen otras definiciones del conflicto, que le permiten describir como una oportunidad de aprendizaje y de experiencias positivas, a través de las cuales, las partes involucradas en un conflicto pueden llegar a transformarle o incluso, a resolverle. Por su parte, Alvarado (2003), afirma que:

(...) a partir del conflicto, se genera una oportunidad muy importante para manejar procesos de aprendizaje que reflejan experiencias positivas, en las cuales los actores del conflicto interactúan y promueven oportunidades para plantear viabilidades o alternativas frente a la diferencia. Esta oportunidad puede convertirse, en algunas ocasiones, en un motor de desarrollo que consolida espacios que permitan satisfacer las necesidades e intereses que presentan las personas, grupos o comunidades, y que desarrollan la capacidad de asumir y enfrentar el conflicto en la vida cotidiana. El conflicto como una oportunidad de aprendizaje introduce un proceso continuo de construcción y reconstrucción del tejido social, cuando se replantean las relaciones colectivas que permiten el entendimiento y la convivencia, más aún si se tiene en cuenta que el conflicto está presente en la vida personal y familiar, en el ámbito educativo y laboral, en la situación económica y política, en el manejo de las relaciones interpersonales y en las relaciones internacionales. (p. 267)

Desde una óptica jurídica, el conflicto es una situación en la cual se da un choque de derechos u obligaciones, en el que las partes consideran tienen derecho al mismo tiempo, a la misma prestación Builes y Puerta(2005). Es en este escenario en el que entra en juego el tratamiento del conflicto, bien sea porque las partes voluntariamente gestionen la resolución del mismo o lo hagan a través de un tercero, o porque la ley lo requiera. En los últimos dos casos, aparece un intermediario que apoyará desde sus conocimientos jurídicos, a las partes, a realizar el análisis y la regulación del conflicto.

Para los intereses que acompañan el presente estudio, resulta interesante la descripción que del conflicto realizan Montoya Sánchez y Salinas Arango (2016), según la cual:

El conflicto debe asumirse como una relación social, como un elemento vinculante entre partes, es decir, como cualquier otra forma de interrelación entre dos o más sujetos, en los que cada uno actúa como referencia del otro para sus acciones y respuestas (acción-reacción). (p.28)

Ahora bien, los conflictos han sido clasificados de diversas formas, atendiendo a la esfera social en la que tienen lugar, a la magnitud o a las características que estos representan. En este punto, atenderemos a la clasificación que del Conflicto realiza Vinyamata (1999), por considerar esta como la más cercana a los intereses del presente trabajo. Este autor, diferencia entre los conflictos ideológicos, los conflictos políticos y los conflictos interpersonales. Como conflictos ideológicos entiende:

Aquellos que hacen referencia a las ideas, a los valores, a las conceptualizaciones, al cúmulo de informaciones y percepciones que contribuyen a dotarnos de un pensamiento determinado, incluyendo los que provienen de la formulación de intereses de poder, y los provenientes de la inspiración religiosa y del discernimiento filosófico. (Vinyamata, 1999, p. 43).

Para referirse a los conflictos políticos, Vinyamata (1999), los presenta como aquellos que se dan por “la diversidad de intereses (de necesidades) en lugar de la diversidad de formas de expresarlas e interpretarlas”.(P.48)

Entre tanto, los conflictos interpersonales responden a aquellos que se dan entre dos o más personas, tales como los conflictos vecinales, familiares, escolares, laborales y organizacionales. Es así que, los conflictos familiares, tal y como encajan en esta clasificación, revisten características especiales, que los llevan a requerir un tratamiento especial, tal y cómo se ha tratado de implementar en el Centro de Conciliación “LFVV”, como se podrá apreciar más adelante.

Por su parte, las alternativas a resolución de los conflictos han existido a través de la historia, solo que han ido evolucionando y en la modernidad han alcanzado otros espacios y formas. Para Soletto y otros (2016)

(...) El tránsito desde las agrupaciones primitivas a lo que se conoce como sociedad política responde, en esencia, a un cambio en el método de resolución de conflictos, que sustituye la violencia privada por el monopolio público de la fuerza, ejercida por una autoridad distinta de las partes y conforme a normas jurídicas preestablecidas. (p.43)

La resolución de los conflictos, responde entonces a ese recorrido histórico que ha vivido la sociedad, la cual se ha adaptado a los distintos sistemas de resolución de conflictos, atendiendo a un contexto de tiempo, modo y lugar, determinado. En este sentido, encontramos los siguientes métodos de resolución:

A. **Método de autotutela o autodefensa:** este sistema permite al individuo tomar la justicia por su propia mano, haciendo uso de la fuerza y de la violencia. “Corresponde a un estadio de formación incipiente de la organización social, y donde la principal característica lo era el uso de la fuerza, de tal manera que la resolución de los conflictos se ceñía a la ley del más fuerte.” (Peláez R., 2015, p.14). Se caracteriza, por una reacción inmediata de quien hace justicia, primitivamente era considerada la forma más práctica para resolver los conflictos, ya que no había un tercero interviniente, sino que se daba uso a la fuerza y a la violencia de manera directa. “Los caracteres de la autotutela, se pueden resumir en: falta de un tercero o juez distinto de las partes, e imposición coactiva de la decisión por una de ellas a la otra”. (Soletto y otros, 2013, p. 45).

Actualmente en los ordenamientos jurídicos, la autotutela se mantiene para casos muy excepcionales, pero con controles jurídicos expresos. Ejemplo de ello son: a) La Legítima defensa, consagrada como un eximente de responsabilidad penal (Artículo 32, numerales 6 y 7 del Decreto 599 de 2000); b) El Derecho de Retención: Que faculta a una persona a retener el bien en determinados casos (Artículo 340 del Código General del Proceso); c) La Posibilidad que

tiene propietario de cortar la rama de los árboles y las raíces que invadan su predio (Artículo 999 del Código Civil) y d) La huelga.

B. Métodos autocompositivos: Métodos a través de los cuales las partes en conflicto buscan la solución de sus diferencias de manera pacífica o civilizada sin necesidad de acudir a ningún tipo de expresión violenta, de ahí que se considere como un mecanismo intermedio “para la solución de los conflictos que se caracteriza por ser las partes en litigio quienes, bien por un sacrificio personal, bien por mutuo acuerdo en sus respectivas posiciones iniciales mantenidas al tiempo del planteamiento del conflicto, deciden ponerle fin”. (Peláez, 2015, p.12). Encontramos en estos la Transacción, la mediación y la Conciliación.

En la autocomposición, son las mismas partes las que auto-gestionan el conflicto, no obstante, se acompañan en algunos casos de un tercero imparcial y neutral, para que le acompañe, permitiendo mejorar la comunicación entre ellas.

C. Métodos heterocompositivos: “Se traduce en el reconocimiento que hacen los intervinientes en el conflicto de un tercero facultado para resolver sus diferencias con fuerza vinculante no solamente para ellos, sino para la colectividad en general. Son formas heterocompositivas las previstas dentro de los sistemas tradicionales de administración de justicia a través de la judicatura y alternativamente, el arbitramento” (Peláez, 2015, p.12).

Para Junco (2005), “la heterocomposición, consiste en una solución impuesta desde afuera, en la que interviene una autoridad legítima que le da una oportuna solución a una controversia, siguiendo un debido proceso y dando oportunidad de defensa a las partes” (p.55).

Este sistema, se caracteriza porque un tercero ajeno a la controversia, e imparcial frente al conflicto, entra a resolverlo por medio de una decisión con efectos de cosa juzgada (sentencia o laudo). Por tanto, son Sistemas Heterocompositivos, el arbitraje, la amigable composición y el proceso judicial. En este sistema siempre hay un ganador y un perdedor.

Al modelo heterocompositivo, pertenece el modelo de justicia formal, el cual se ha visto influenciado por las formas alternativas de resolución de conflictos, que han contribuido a hacer efectivo el derecho fundamental de acceso a la justicia, aunque con algunas falencias o barreras que han sido objeto de discusión, como es el caso del agotamiento del requisito de procedibilidad para acudir a la jurisdicción en diversos asuntos y materias.

Los mecanismos autocompositivos, se han denominado “alternativos de resolución de conflictos”, para significar que en principio existe la justicia formal que se manifiesta a través del proceso judicial, al cual las partes generalmente acuden o pretenden acudir cuando se presenta un conflicto entre ellas. Este posicionamiento ha sido cuestionado y actualmente se aboga por que dejen de llamarse alternativos y se conviertan en Mecanismos de Resolución de Conflictos que contribuyan a la construcción de paz. En este sentido, el Departamento Nacional de Planeación (2016), propone:

(...) los mecanismos alternativos de solución de conflictos evolucionen, para retomar de ellos su naturaleza, como métodos de resolución de conflictos, que hacen parte de la disciplina de Paz y Resolución de Conflictos; con este cambio, los métodos perderían su calificativo de alternativos a la justicia ordinaria y se conceptualizarían como herramientas de construcción de paz. El cambio propuesto se justifica en las transformaciones que se avecinan en el país. Continuar ubicando a los MASC únicamente como instrumentos de acceso a la justicia limitaría su capacidad. (p. 1)

2.2.2 Resolución, gestión y transformación del conflicto

Resolución, gestión y transformación de conflictos, son conceptos que han sido y siguen siendo manejados indistintamente por algunos miembros de la comunidad académica, sin

embargo, valga decirse que cada una de las tres terminologías, presenta una concepción diferente del Conflicto, al igual que presenta un tratamiento o una forma de regulación distinta de éste.

En el orden cronológico, aparece en primera medida, el concepto de “Resolución”, entre los años 50 y 60. Según Lederach (2003), la Resolución de Conflictos se centra en la evolución y en la terminación de los conflictos, lo que conlleva a destacar los aspectos destructivos de los mismos. En este sentido, el conflicto se percibe como algo negativo, que debía ser eliminado, o al menos, disminuido en sus efectos.

(...) el lenguaje de resolución implica encontrar una solución a un problema. Orienta nuestro pensamiento hacia la terminación de aquellos eventos o problemas que suelen ser experiencias dolorosas. Hay un carácter definitivo y una finalidad creada en el lenguaje cuando añadimos “re” a “solución”: buscamos una conclusión. Para la resolución la pregunta guía es: ¿cómo acabamos con algo que no es deseado? (Lederach, 2003, p. 33).

La resolución centra su atención en los problemas que se presentan en el ahora, por tanto, procura soluciones inmediatas y tiene como punto de partida lo objetivo, es decir el contenido del problema.

Luego, aparece la “Gestión de Conflictos”, y se desarrolla entre los años 70 y 80. En este modelo, el Conflicto se percibe como algo natural y, por tanto, cada parte estaría facultada para deshacerse del mismo. Se avizoran acá rasgos de una visión positiva del conflicto, sin embargo, se critica el modelo en tanto el conflicto, al estar en la esfera de lo relacional, no puede ser controlados por medio de leyes determinadas.

Finalmente, en los años 90, surge el concepto de “transformación de los conflictos”, como una respuesta a los vacíos de las teorías de la resolución gestión de conflictos, no obstante, ésta no niega la importancia de aquellas, sino que las complementa. Importantes teóricos han contribuido a la evolución de esta teoría, entre ellos encontramos a Johan Galtung, Adam Curle, John Paul Lederach, Christopher Mitchell, Cordula Reimann y Hugh Mial.

El concepto de transformación es multívoco y por ello no se percibe unanimidad en las definiciones que se encuentran en la literatura, sin embargo, Lederach(2003), propone en “El Pequeño Libro de la Transformación del Conflicto”, una definición que se encuentra acertada para los fines de este trabajo:

La transformación del conflicto es una forma de visualizar y responder a los flujos y reflujos de conflictos sociales como oportunidades vitales, para crear procesos de cambio constructivo que reducen la violencia e incrementan la justicia en la interacción directa y en las estructuras sociales, y responden a los problemas de la vida real en las relaciones humanas. (p.15)

De acuerdo con Lederach (2003), la transformación del conflicto descansa en dos premisas fundamentales: 1) El conflicto es un fenómeno normal y dinámico dentro del contexto social y, 2) a pesar de su carácter destructivo, el conflicto a su vez tiene el potencial para generar cambios sociales constructivos. Dependiendo del manejo que se le dé, el conflicto tendrá efectos negativos o positivos para la sociedad. En este sentido, presenta el conflicto como una oportunidad de crecimiento y un motor de cambio que da respuesta a las necesidades humanas. La idea es ver los conflictos no como elementos aislados en la sociedad, sino como parte íntegra de un contexto social y de relaciones, más amplio, que tiene el potencial de generar cambios positivos.

2.2.3 Modelos de Resolución de Conflictos

Se encuentran en la literatura tres modelos que han sido ampliamente reconocidos: El modelo tradicional lineal de Harvard, el modelo Transformativo y el modelo Circular Narrativo. Todos ellos se han concebido en sus orígenes como modelos teóricos de la mediación, pero se han ido adaptando a los distintos mecanismos de resolución de conflictos, atendiendo a que comparten características similares, como es el caso de la Conciliación.

Seguidamente, se realizará un acercamiento a cada uno de los modelos anotados, atendiendo al orden cronológico de aparición, para luego determinar la adscripción a uno en particular:

1. Modelo tradicional lineal de la Escuela de Harvard¹: En 1978 se reúnen académicos de las Universidades de Boston y crean un modelo que es adaptable a todo tipo de negociación y desarrolla un concepto de la negociación basada en interés. Se traza como objetivo principal, buscar que las partes lleguen a un acuerdo dentro del esquema “Gana – Gana”, sin tener en cuenta el aspecto relacional, por lo cual no se permite que ello influya en la conformación de los acuerdos (Peña, 2015). Se debe esta forma de negociación a Roger Fisher y William Ury, miembros del Harvard Negotiation Project. Este método es conocido también como la negociación basada en principios, dentro de los cuales se distinguen: a) Separar a las personas del problema: Es común considerar que el problema y la persona son la misma cosa cuando en realidad el objetivo a enfrentar es el conflicto con el propósito de lograr una solución y para ello se necesita la acción de ambas partes. Lo esencial es tratar a las personas como seres humanos y al problema según sus méritos, el mediador debe ser amable con las personas, pero firme con los problemas. b) Concentrarse en los intereses, no en las posiciones: No se trata de sólo equilibrar las pretensiones, lo que las partes manifiestan sino de satisfacer los reales intereses, las necesidades de las partes, el por qué, el para qué las partes piden lo que están exigiendo.

En dicho modelo pueden ser localizados tres tipos de intereses: 1. Fundamentales: Se refieren a las necesidades que un individuo tiene en objetos tangibles. Ejemplo: Dinero, tiempo, etc.; 2. De procedimientos: Se entienden las preferencias que tienen las partes en cuanto a la dinámica de la mediación. Ejemplo: Agenda, plazos temporales, lugar físico, borradores, etc.; 3. Psicológicos: Son las necesidades emocionales y de relación que las partes experimentan durante el proceso y como resultado de ellas.

Como su nombre lo indica, en el modelo lineal, la relación entre la causa del conflicto y el efecto, es lineal, de allí que se critique este modelo, entendiendo que ni las relaciones, ni el conflicto son lineales y, por tanto, la solución no puede plantearse en estos mismos términos.

¹ Según Helena Nadal, el primero de los modelos objeto de estudio es el modelo de solución de problemas (Burgess y Burgess, 1997) representado por Roger Fisher, William L. Ury y Bruce Patton. También es llamado modelo directivo (Bush y Folger, 1996) o tradicional lineal (Suares, 1997) o mediación orientada por el acuerdo (Parkinson, 2005) o modelo Harvard (Soletto y Otero, 2007)

Botero (2005), manifiesta que la tarea del tercero interviniente, en este modelo es:

(...) separar las personas del problema y mirarlas independientemente, con el fin de que ellas no se sientan “atacadas” y se facilite el entendimiento en forma directa y empática. En segundo término, debe concentrarse en los intereses de las partes y no en las posiciones, pues los intereses son generalmente conciliables, mientras que las posiciones suelen ser inamovibles y crean diferencias profundas. El paso siguiente consiste en presentar alternativas y posibilidades que eliminen la imposición; finalmente basar el resultado en criterios objetivos y justos. Lo prioritario es el énfasis que se pone en el acuerdo. (p. 64)

A este modelo le han surgido críticas en el sentido en que se centra en los intereses de las partes, haciendo a un lado las posiciones. Además, se le cuestiona por no tener en cuenta las “pautas interaccionales” que acercan a los conciliantes, con el subsiguiente beneficio de lograr un convenio más duradero en razón del fortalecimiento del vínculo provocado por el cambio de las relaciones, como si es tenido en cuenta por los demás modelos. (Botero, 2005).

Nadal (“s.f.”), lo describe así:

Puesto que lo que se persigue con este tipo de actuación es concentrarse en los aspectos comunes, pasan a un primer plano los aspectos objetivos del conflicto y quedan en un lugar secundario los aspectos subjetivos, como las emociones y las interpretaciones, en definitiva: el contexto del conflicto. Se busca, ante todo, un análisis pragmático y externo del conflicto, con el fin de acelerar su resolución. Puesto que este enfoque tiene su razón de ser en las técnicas de negociación, suele obviar el componente interrelacionar, es decir, el sustrato emotivo que subyace a todo conflicto (quien acusó el conflicto, cómo o quien lo haya fomentado); tenerlo en cuenta supondría un tratamiento menos efectivo del conflicto ya que se estarían incluyendo factores que distorsionan el proceso de pensamiento lógico y racional, esencial para llevar a cabo una negociación. De hecho, se considera que las consideraciones sobre el origen y el contexto del problema, no conducen más que a una competición destructiva. Y más adelante, añade:

Para este enfoque, mejorar o ampliar la comunicación no es un objetivo, sino que se buscará en función de la necesidad de conseguir un acuerdo y se organiza siempre en sentido lineal. Por sentido lineal de la comunicación se entiende que lo que ha quedado resuelto es innecesario tratarlo de nuevo porque al considerar como causa única del conflicto el desacuerdo o los desacuerdos, todo lo acordado se considera ya resuelto. Los problemas que se van solucionando durante el proceso quedan cerrados a posteriores comentarios o revisiones; es más, no se consideran relevantes los detalles del pasado. Y todo porque intenta poner un orden que vaya de lo presente a lo futuro, tanto en el tratamiento del conflicto como en la estructura del propio proceso de la mediación.

2. El Modelo Transformativo²: Este modelo resalta el papel del conflicto, como una oportunidad de aprendizaje. El objetivo es transformar las relaciones detrás del conflicto y como consecuencia de ello, transformar las relaciones sociales (Bush y Folger, 1996). De esta manera, el conflicto se entiende, como inherente al ser humano y por ello la solución debe nacer del mismo. Para Galtung (2003), son numerosas las bondades de la transformación, ya que comporta una visión positiva del conflicto, el cual se convierte en una experiencia pedagógica, de empoderamiento, de estímulo y desarrollo de la creatividad y de toma de conciencia. De esta manera, la trascendencia juega un rol importante de orientación, ya que la esperanza está localizada en visiones de lo positivo, en un futuro constructivo, no en replicar un pasado traumático.

Para Nadal (“s.f.”):

El modelo transformativo surge como un cambio de paradigma en el entorno de la mediación frente al paradigma del modelo lineal, no como una teoría complementaria sino como una teoría revolucionaria. Su innovación reside en considerar la mediación como una entidad singular que va más allá de ser una alternativa a la resolución de conflictos. Lo que

²Asociado tradicionalmente a Baruch y Folger también se conoce como no directivo, o relationship-centred (Burton y Dukes, 1990) y en algunas ocasiones como mediación terapéutica, suele asociarse a Baruch y Folger.

confiere singularidad a la mediación es que, en el proceso de búsqueda de soluciones, los participantes tienden a entender el conflicto como una fuente de enriquecimiento personal y una oportunidad de desarrollo moral. La nueva interpretación del conflicto, provoca una transformación a su vez en la manera de afrontarlo, ya que las partes cambian de perspectiva: de centrarse exclusivamente en su satisfacción individual pasan a tener en cuenta que la otra parte también busca legítimamente su propia satisfacción.

En contraposición al modelo lineal, el modelo transformativo no concibe el conflicto como un obstáculo para la negociación, sino que por el contrario lo concibe como una oportunidad de crecimiento que se extiende del mero ámbito personal al ámbito social. De acuerdo con Sarrado y Ferrer (2003):

(...) partiendo desde la perspectiva de J. P., explican cómo la transformación o cambio afecta a cuatro ámbitos relacionados entre sí: el personal, el de las relaciones, el estructural y el cultural. En cada uno de ellos el cambio puede interpretarse: descriptivamente, como los cambios que se efectúan a escala social y prescriptivamente, como el conjunto de intervenciones deliberadas para efectuar los cambios que se efectúan a escala social. En el ámbito personal, la transformación se refiere a los cambios deseados y efectuados por los individuos relativos a aspectos emocionales, perceptivos y conceptuales del conflicto. (Citado en Nadal, “s. f.”)

Este modelo propone atender las causas y las consecuencias de las violencias, de manera simultánea, conduciéndolas por medios pacíficos. En este sentido, la transformación de conflictos se apoya en dos pilares, el primer pilar, denominado concreto, es el diálogo; y un segundo pilar, denominado abstracto, tiene que ver con la creatividad.

En el primer pilar, es decir, en el diálogo, la conducción se hace en cuatro momentos:

1: Permitir a las partes expresar su punto de vista sobre lo que marchó mal. ¿Qué debió haberse hecho?, con ello se reduce la tensión y permite una oportunidad inmediata de desahogo.

2: La proyección de lo que puede ocurrir si las cosas siguen como van. Dada la situación actual, ¿Cómo se van a desarrollar las cosas? Esto permite que los actores tengan conciencia de lo que pueden enfrentarse en un futuro.

3: Los actores pueden volver al pasado, no en términos de lo que no se hizo, sino en términos explicativos, entendiendo cada parte las razones que llevó a la otra a comportarse de ese modo. Momento más temperamental. ¿Qué hay detrás de todo?

4: Se exploran las posibles salidas. ¿Qué es lo que puede hacerse?, Momento de talento y creatividad.

El segundo pilar, esto es, la creatividad, tiene que ver con la prudencia, la fortaleza y noción de justicia que tenga el Conciliador. Requiere de una visión fresca que permita romper los ciclos de violencia y resentimiento que bloquean la mente de las partes involucradas en el conflicto; permite desplegar el potencial imaginativo de las partes frente a posibles salidas, viables y duraderas en el tiempo. El humor juega un papel importante como vehículo de creatividad para flexibilizar posiciones. Además, permite encontrar semejanzas formales o estructurales entre diferentes conflictos, sin importar el nivel de los mismos. En este sentido, las soluciones previas pueden ser tenidas en cuenta para transformar conflictos nuevos.

Desde el punto de vista del Modelo Transformativo, según Nadal (“s.f.”), el mediador tiene dos referentes constantes que cumplir en el acompañamiento que brinda a las partes:

Estos referentes son: la revalorización (empowerment) o fortaleza del individuo y el reconocimiento (recognition) de los intereses de los otros. La revalorización consiste en estimular la libre determinación y la autonomía, para incrementar la capacidad de ver la propia situación más claramente y de tomar decisiones por uno mismo. El reconocimiento es la práctica

a través de la cual los participantes asimilan la legitimidad del otro, a respetarlo en la misma medida en que ya han aprendido a valorarse y respetarse a sí mismos.

Finalmente, la crítica que se ha dado a este enfoque es que no es papel del mediador transformar a las partes, ya que estaría incluso traspasando los límites éticos del mecanismo, pero quienes defienden el modelo manifiestan que no es ese el objetivo, sino que de lo que se trata es de “estimular las capacidades de las que estamos dotados tanto para reconocer la propia legitimidad como para reconocer la ajena, y en función de ello reflexionar y analizar sobre ambas legitimidades a la hora de proponer buenos acuerdos”.

3. Modelo Circular Narrativo: Cronológicamente este modelo se ubica en el tercer lugar de aparición, pero ha sido descrito como un modelo intermedio entre el modelo lineal y el modelo transformativo. Helena Nadal, por ejemplo, lo describe así:

Para alcanzar una comprensión adecuada de este Modelo resulta imprescindible apelar al continuum que forman los tres Modelos de mediación que aquí se tratan. En uno de los extremos está el Modelo tradicional-lineal, centrado en el acuerdo y que se encuentra cercano al campo de la negociación. En el otro extremo se sitúa el Modelo Transformativo, centrado en las relaciones, que no se preocupa fundamentalmente por el acuerdo y que parece más cercano al campo de la terapia psicológica. Entre ambos se sitúa este Circular-narrativo, cuyo objetivo está orientado tanto a las modificaciones de las relaciones como al acuerdo. (Nadal, “s.f.”)

El objetivo de este modelo es destacar la importancia de los procesos comunicativos y su influencia en la modificación de las realidades conflictivas. El conflicto es considerado en este escenario, una narrativa entre las partes, casi siempre de carácter negativo. Por ello, el modelo propone sustituir estas narraciones, mostrando alternativas, para obtener como resultado el reconocimiento, colaboración y respeto (Peña, 2015).

Se debe este modelo a Sara Cobb. Este modelo tiene en cuenta la historia de cada parte, pero la conduce a una mejor comprensión para llegar a acuerdos. Construye nuevas historias donde el protagonismo recae en las partes y no en el contexto, así el tercero está llamado a resaltar lo positivo de cada parte, para que cada una de ellas se vea como protagonista de sus decisiones y actuaciones.

Suares (2004), resalta las siguientes etapas en el método circular narrativo: 1.- Aumentar las diferencias: Contradice al programa Harvard al considerar que las partes llegan a la mediación en “orden”, debido a que cuentan con una posición (rígida, la mayoría de las veces) lo que impide lograr el acuerdo. Al permitir que se manifiesten las diferencias, el sistema se flexibiliza y permite lograr un nuevo orden. 2.- Legitimar a las personas: Se debe de crear un espacio legítimo a las partes dentro de la situación, ya que en un conflicto todos quieren tener la razón. 3.- Cambiar el significado: Cada parte piensa que su historia es la verdadera. El mediador debe trabajar en conseguir que los participantes conciban y se expresen de forma distinta, para que mediante una interacción diferente se logren los cambios mediante los cuales se pueda conseguir un acuerdo. 4.- Creación de contextos: En toda mediación es necesaria la creación de contextos, sin embargo, éste puede ir variando según el proceso.

El modelo circular narrativo se fundamenta sobre conocimientos de diferentes teorías como la teoría general de sistemas, la teoría del observador y el construccionismo social:

Como su propio nombre indica, está emparentado con la terapia sistémica (para la que es fundamental el concepto de causalidad circular) y con las teorías post-estructurales de las narrativas insertas en la teoría postmoderna del significado que proponen la superación del límite entre lingüística y retórica. Confluyen además en él la denominada teoría de la comunicación de Bateson, Watzlawick y otros, de la cual toma lo referente a la comunicación analógica, los aspectos pragmáticos de la comunicación y la noción de contexto como calificador del texto, la cibernética de segundo orden de Heinz von Foerster y Maturana, de la que selecciona dos aspectos concretos: la necesidad de tomar posiciones frente a una "realidad entre paréntesis" y la importancia del observador como elemento participante de la realidad que observa y finalmente

el construccionismo social de Georgen del cual hace suyo todo lo relativo a la construcción social de la realidad. (Nadal, “s.f.”)

Acorde con las características de este modelo, el mediador cumplirá un papel más allá de las emociones, los valores y las necesidades de las partes, centrándose en los universos simbólicos para transformar sus significados de tal manera que mejore la percepción de la propia identidad y de las relaciones sociales de cada parte. (Nadal, “s.f.”)

Sintetizando un poco, el método propuesto en este modelo, se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos: la psicología del yo (el sentir); la comunicación (el pensar); la circularidad (el hacer) y la construcción y la narración de historias, Nadal (“s.f.”) concluye que

El enfoque circular-narrativo hereda el interés por la interpretación de las narraciones sobretodo de la hermenéutica de Derrida y más concretamente de su teoría de la "deconstrucción". La deconstrucción es un modo de escrutar un texto, una historia; comprender de un nuevo modo, dar un nuevo significado a los signos. Deconstruir los significados viejos es el paso previo a la reconstrucción de un significado nuevo más pleno y con más sentido.

Llegados a este punto, se precisa reiterar que, si bien los modelos teóricos de resolución de conflictos que se han abordado en el presente capítulo surgieron en el ámbito del mecanismo de la mediación, éstos son aplicables a la Conciliación en Derecho. Igualmente, es importante resaltar que en el Centro de Conciliación LFVV, de acuerdo con el recorrido histórico que ha vivido su práctica, en la actualidad se ha tratado de dar un papel preponderante al Modelo Transformativo, buscando con la intervención del Conciliador, que las partes sean autónomas en la transformación del conflicto y de sus relaciones, para lo cual, se ha valido de la intervención interdisciplinaria, que como veremos más adelante, se convierte en un plus en el tratamiento del conflicto familiar, como una manera de reconocer que el Derecho no posee la verdad absoluta acerca de los fenómenos sociales, sino que, por el contrario, necesita de otros saberes para abordarlos, analizarlos, comprenderlos, etc. En este sentido, Montoya (2011) advierte:

Se hace necesario, entonces que la conciliación, entendida como una forma eficiente de abordar un aspecto importante de la problemática social: el conflicto, sea igualmente asumida como una figura que puede desplegarse en el entramado de lo interdisciplinario, en donde la lectura de las realidades sociales obedezca a las diferentes visiones que se tiene del mundo en áreas tan independientes, pero tan afines, como la psicología, el trabajo social y la comunicación social. (p.70)

Esta forma colaborativa del abordaje de los casos en familia en el Centro de Conciliación de la Universidad de Antioquia, se ha dado desde el año 2009, como producto de la cooperación entre la Coordinación del centro y la Coordinación el Centro de Atención Familiar (CAF). La práctica se lleva a cabo con los estudiantes de Consultorio Jurídico I y los practicantes de último año de psicología o trabajo social de la misma universidad. Esta confluencia de saberes, se presenta en un escenario en el que se dan cita los elementos de difusión y formación en Mecanismos Autocompositivos, las técnicas y las herramientas de la comunicación asertiva, las habilidades psicosociales, el reconocimiento del otro, el diálogo, la empatía y la creatividad.

3- Metodología

La presente investigación, se adscribe al paradigma construccionista, el cual plantea “que la realidad se presenta a partir de múltiples construcciones, de las cuales la base es social, vivenciada, local y específica, dependiente de su forma y su contenido y de las personas que la construyen” (Labra, 2013. p. 4). Es así, que el conocimiento generado a partir del acercamiento a la Conciliación en Derecho, como Mecanismo Autocompositivo de Resolución de Conflictos, desde la práctica jurídica del Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”, provendrá directamente de los actores que han estado involucrados en el procedimiento conciliatorio, de allí que sean estas la base social a la que se ha hecho relación.

El enfoque metodológico para llevar a cabo la investigación propuesta es el enfoque cualitativo interactivo, en el que se potencia la comprensión de la realidad a partir de la lógica de los actores que participan en el proceso de construcción de la misma (Galeano Marín , 2011). En el caso específico, dichos actores están referidos de manera directa, a las partes, que confluyen en el proceso conciliatorio en materia de familia, privilegiando el diálogo, el reconocimiento del otro y la resolución pacífica y autónoma del conflicto, como elementos que contribuyen a la recomposición del tejido social y por ende a la generación de una cultura de paz. El estudio se centra en la descripción, la interpretación y el análisis de las relaciones que se tejen en el conflicto de naturaleza familiar, específicamente entre los usuarios del Centro de Conciliación LFVV, reflejando de esta manera, como eje articulador entre la teoría y la práctica, el interaccionismo simbólico.

El método seleccionado para llevar a cabo la investigación es el Estudio de Caso, de tipo “caso único” de tipo intrínseco, por considerarse suficientemente válido para extraer las conclusiones y por la situación en concreto que se pretende analizar. Este método conlleva el

abordaje y análisis de los sujetos involucrados y de su contexto, como un todo integrado, según Pérez (1994), el objetivo básico es la comprensión del significado de una experiencia que conlleva la valoración exhaustiva de diversos aspectos de un mismo fenómeno, “es decir, es un examen de un fenómeno específico, como un programa, un evento, una persona, un proceso, una institución o un grupo social” (p. 80).

La elección del método, se corresponde con el propósito de lograr una mejor comprensión de cómo confluyen las relaciones en el procedimiento conciliatorio y la manera cómo la interacción de las partes, desde el enfoque transformativo del conflicto, contribuye a la generación de una cultura de paz, matizando un poco, la visión instrumentalizada del mecanismo, la cual, ha prevalecido desde su incorporación en la normativa constitucional y legal colombiana.

Atendiendo a la naturaleza cualitativa de la investigación y al método seleccionado, se utilizaron técnicas, instrumentos y herramientas, teniendo en cuenta además el nivel de interacción con cada una de las fuentes, construyendo en primera medida una matriz de análisis o matriz de coherencia, así como un diagrama categorial, en los que se plasmaron el tema, las categorías, los objetivos, las posturas teóricas, así como las técnicas e instrumentos más idóneas para obtener la información.

En la fase exploratoria, se realizaron entrevistas cortas de información y se abordaron plataformas, repositorios y bases de datos. En la fase de recolección y registro de la información, se privilegiaron las fuentes directas, haciendo uso de los grupos focales, aplicando entrevistas abiertas y semi-estructuradas a las partes, en las cuales se indagó por el antes, el durante y el después del conflicto, todas ellas dentro del marco de las consideraciones éticas que acompañaban a cada formato. (Ver anexo 1 EU)

En cuanto a la revisión de fuentes secundarias, se llevó a cabo en el siguiente orden: En principio, se revisaron los documentos digitales del Centro de Conciliación LFVV, contentivos

de la información de los casos diligenciados en el año 2018. Una vez allí, se realizó una clasificación por materia, es decir se seleccionaron los casos en materia de Familia, para luego pasar a clasificar aquellos que fueron atendidos por el equipo interdisciplinar, es decir, abogado conciliador y practicante de Psicología o Trabajo Social adscritos al Centro de Atención Familiar (CAF). Luego se realizó el filtro de los casos por resultados, tomando para el estudio, aquellos que terminaron en acuerdos, parcial o total, y que fueron plasmados en las Actas de Conciliación.

Dentro de las fuentes secundarias, tuvieron cabida además: -Las entrevistas realizadas a tres de las asesoras de la Práctica en el Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho (Ver anexo 2 EE); los formatos de análisis conjunto, diligenciados por el equipo interdisciplinario que interviene en el procedimiento conciliatorio del Centro de Conciliación LFVV; se utilizaron las fuentes indirectas como libros, artículos de revista, normativa, tesis de grado, entre otros documentos escritos o digitales que se sumaron por referencia de los que se iban abordando.

La sistematización de la información para su posterior análisis, se realizó a través de matrices en las que se codificó por categorías la información recolectada en las entrevistas, formatos y documentos físicos y digitales. El análisis del material empírico se centró en la narrativa de las partes del antes, el durante y el después del procedimiento conciliatorio, para lo cual, se realizó la agrupación de sus relatos, estableciendo categorías que llevaran a reflejar sus posiciones frente a la transformación o no de sus conflictos, en el escenario objeto de estudio.

4. La conciliación en derecho y la visión transformadora del conflicto en el centro de conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia, año 2018. Análisis de resultados.

En el presente capítulo, se procurará dar respuesta al problema planteado desde el inicio del trabajo. Para ello, se realiza la descripción y el análisis de los materiales empíricos plasmados en las entrevistas realizadas a 20 usuarios y usuarias del Centro de Conciliación LFVV, quienes fueron parte en las audiencias en Familia en el año 2018. Con ello, se busca recurrir a sus narrativas, en torno a la percepción sobre la transformación o no de su conflicto, a la luz de su participación en el procedimiento conciliatorio. En este aspecto, se realizó el acercamiento desde tres ámbitos temporales: el antes, el durante y el después del conflicto. En igual sentido se dará cuenta de las percepciones de tres asesoras de la práctica de Consultorio Jurídico I, acerca de la Conciliación en Derecho como un escenario para la transformación del conflicto familiar o. Todo ello, acompañado de las posturas teóricas revisadas en la literatura abordada y recogidas a lo largo de los capítulos anteriores.

Entrando en materia, es importante advertir que, el periodo escogido para la investigación corresponde al año 2018, en el cual tuvieron lugar el Semestre 2018-1 (5 de febrero - 25 de junio de 2018) y parte del 2018-2 (23 de julio de 2018 – 2 de diciembre de 2018). Este semestre, fue reiniciado el 4 de febrero y se alargó hasta el 19 de mayo dadas las condiciones del paro que se dieron para esta época, pero para los efectos del presente trabajo solo se abordará el año calendario, no académico.

Si bien el número de audiencias que tuvieron lugar en el Centro de Conciliación “LFVV” en el año 2018, fueron en total 122, de éstas, 85 fueron en materia de Familia y el resto (37) en materia Civil. No obstante, para los objetivos del presente trabajo, se delimitó el análisis solo de las audiencias que estuvieron acompañadas por los practicantes de Psicología y Trabajo Social

del Centro de Atención Familiar, a la vez que se realizó el filtro de las audiencias que tuvieron como resultado Acuerdo Total (37), buscando con ello realizar un seguimiento a estos resultados, más allá del solicitado por el Ministerio de Justicia y del Derecho, el cual es objeto de crítica, toda vez que se ha limitado hasta ahora a una simple llamada telefónica en aquellos casos señalados en la plataforma SICAA.

En este sentido, se tiene que tuvieron este acompañamiento 54 audiencias. El resto de las audiencias en Familia no pudieron contar con el apoyo psicosocial, bien porque el horario en el que pudo programarse la audiencia correspondió a un horario incompatible con el horario programado por el CAF para sus practicantes; o bien porque programada la audiencia en el horario compatible, el CAF no contaba con el suficiente número de practicantes. En este aspecto, es importante resaltar que el Semestre 2018-1, el CAF contó con seis practicantes de Trabajo Social y un estudiante de Psicología; y para el Semestre 2018-2, contó en principio, con un estudiante de Trabajo Social y dos de Psicología, pero al iniciar el semestre un estudiante de Psicología canceló la práctica, motivado en que consideraba que se quedaba corta para toda la intervención que se podría dar desde allí.

Ante la situación descrita, algunas audiencias fueron acompañadas por los asesores de la práctica de Consultorio I, profesionales de Trabajo Social y Psicología. Esto develó la necesidad de buscar establecer sinergias con otras universidades que, no sólo cuenten con estas prácticas psicosociales, sino que puedan realizar una intervención clínica.

Sea pertinente advertir, que la Conciliación en Derecho, tal y como se trató en capítulos previos, de manera general, ha sido planteada y aplicada en la resolución de los conflictos, en Colombia, respondiendo a criterios meramente instrumentales, en los que se desdibuja su idoneidad para para la transformación de los conflictos.

No obstante, si pretendemos abandonar o por lo menos desdibujar aún más ese carácter instrumentalizador del mecanismo de la Conciliación en Derecho, deberemos revisar, evaluar y replantear la manera en la que se aplica en las diversas instituciones en las que tiene cabida y

continuar avanzando hacia un panorama más alentador, máxime si se cuenta con una coyuntura como la que atraviesa Colombia, en el marco de los pos acuerdos de la Habana.

En primer lugar, para el alcance del objetivo del presente capítulo y en coherencia con la metodología propuesta desde el inicio, es preciso dar lugar a las percepciones de los usuarios del Centro de Conciliación, intervinientes en las audiencias de conciliación en materia de Familia en el periodo objeto de estudio. Para tal efecto, luego del análisis de las narrativas de las partes, se presenta una clasificación según la cual, hay quienes percibieron su paso por el procedimiento conciliatorio como un aporte a la transformación de su conflicto y hay quienes, por el contrario, no lo percibieron en este sentido, todo ello ligado en la mayoría de las veces al cumplimiento o no de los acuerdos plasmados en las Actas de Conciliación.

De las audiencias que estuvieron acompañadas por el equipo interdisciplinario del practicante de Derecho y del practicante psicosocial del CAF, se hizo la sistematización de 37 audiencias que tuvieron como resultado “acta total”, de las cuales se tuvo la oportunidad de entrevistar a 20 personas, ya que las demás no fueron localizadas, o habiendo sido localizadas no tuvieron el interés de participar en la entrevista, la mayor parte motivados en sus obligaciones laborales. A las personas entrevistadas, se les indagó por el antes, el durante y el después del proceso conciliatorio.

Adentrándonos en las percepciones de las partes, en dirección a presentar una posición favorable o desfavorable en lo atinente a la transformación del conflicto, en el marco de la participación en el procedimiento conciliatorio, presentaremos en primera medida, aquellas posiciones que vislumbran una posición favorable en este aspecto.

Con respecto a la pregunta por el antes de la audiencia, compuesta por una serie de indagaciones relativas al conflicto familiar, las relaciones, la comunicación y a las motivaciones para solicitar el servicio de Conciliación, una de las entrevistadas manifiesta:

“Antes de venir a pedir la cita, era muy difícil hablar con él porque todo era excusas e insultos. Yo lo llamaba y él siempre me contestaba de mala gana, y si le decía que el niño

necesitaba algo, era peor, se ponía grosero o me tiraba la puerta. Mi mamá me decía que estaba cansada de esa situación, porque ella veía que yo sufría mucho y me decía que no le rogara, que el niño no necesitaba de ese señor. Entonces una vecina me dijo que fuera a la Comisaría de Familia, que allá me arreglaban el asunto, pero me fue haciendo la boba y se me pasó el tiempo, pero me quedé sin trabajo y por eso me decidí a ir a la Comisaría de por la casa, pero el día que fui, había mucha gente y la señora que me atendió me dijo que viniera a la Universidad de Antioquia, que acá era más ligero y por eso vine”. (EU1, comunicación personal, 9 de septiembre, 2019).³

Con respecto al acompañamiento en la audiencia, la misma usuaria destaca el actuar de la conciliadora, al añadir:

“Fue muy buena la audiencia, la doctora era muy capacitada, no sentí que se pusiera del lado de ninguno, y algo que me gustó mucho fue que siempre estaba pendiente de que todo quedara claro y siempre decía que todo lo hiciéramos por el bien de nuestro hijo. Yo me quedé aterrada porque el papá de mi hijo llegó muy enojado, pero después de que entramos y hablaron las doctoras, cambió mucho, agachaba la cabeza como si tuviera pena, no sé, a mí me pareció muy bueno que estuviéramos tan acompañados. Nos pusimos de acuerdo en la plata que me da cada mes y en las visitas, y hoy en día no hay ningún problema por el niño, no sé qué le pasó a él pero ya cuando lo llamo, no se enoja, es más viene por el niño y se lo lleva a pasear y todo”.(EU1, comunicación personal, 9 de septiembre, 2019).⁴

Al indagarle por la relación actual y la comunicación entre ellos, la usuaria la describe como poca, pero tranquila,

“No sé qué pasó, aunque no hablamos mucho porque prefiero no llamarlo mucho, al menos ya no se enoja y está muy al pendiente del niño que es al fin lo que yo quería, no se atrasa en la plata mensual, es muy cumplido y saca mucho al niño y comparte más tiempo con él. Estoy muy

³Entrevista abierta, semi-estructurada. De acuerdo con la codificación de las entrevistas a los usuarios y usuarias, a esta le corresponde el código EU1

⁴Entrevista abierta, semi-estructurada EU1 Op. Cit, P.

contenta por todo el cambio, espero que siga así. No quisiera tener que llegar a una demanda, es mejor arreglar así, todo por las buenas”.

En otra de las entrevistas, un usuario se muestra muy complacido con haber acudido a la conciliación y manifiesta abiertamente, que, de no haber asistido:

“No sabría qué pudiera haber pasado, todo estaba a punto de explotar, yo no quería saber nada de ella porque estaba ciego por los celos, y todavía me dan muchas cosas malucas por eso, pero después que estuvimos aquí, la psicóloga que estuvo en la audiencia, me ayudó a entender que tenía que separar lo de nosotros de lo de la niña, nos hicieron mejor dicho hasta llorar y fue muy sentido todo. Siempre ellos dos, la psicóloga y el abogado nos hablaban de lo mejor para la niña. Por eso le doy gracias a Dios porque ahora todo ha mejorado, aunque todavía me duele todo lo que pasó entre los dos, ya no meto a la niña en eso”. (EU2, comunicación personal, 9 de septiembre, 2019).⁵

En el mismo sentido, una usuaria describe la intervención del equipo interdisciplinario como algo muy positivo, ya que en su pensar:

“Facilitó la comunicación entre nosotros, pues antes de la audiencia ni nos dirigíamos la palabra, en cambio después de la audiencia me llama y hablamos muy tranquilamente de todos lo que tiene que ver con la niña”. (EU3, comunicación personal, 9 de septiembre, 2019).⁶

Estas tres percepciones, al igual que la de la mayoría de los entrevistados (13) dejan entrever la importancia de la intervención interdisciplinaria que tiene lugar en las audiencias en materia de Familia en el Centro de Conciliación “LFVV”. La mirada integral del conflicto, posibilita

⁵Entrevista abierta, semi-estructurada. De acuerdo con la codificación de las entrevistas a los usuarios y usuarias, a esta le corresponde el código EU2, y en adelante será referida con el respectivo código.

⁶Entrevista abierta, semi-estructurada. De acuerdo con la codificación de las entrevistas a los usuarios y usuarias, a esta le corresponde el código EU2, y en adelante será referida con el respectivo código.

incluso una efectiva comunicación entre las partes, no solo dentro de la audiencia, sino incluso, luego de la misma.

En la misma dirección, aunque con algunos matices, apunta la opinión de las expertas consultadas en relación con el trabajo articulado, colaborativo y cooperativo, de la práctica en Derecho y la práctica psicosocial. Al respecto, la Profesora Ana Milena Monsalve Flórez, Coordinadora del Centro de Conciliación del año 2008 al año 2017, al indagarle si consideraba que la participación del practicante de Psicología o de trabajo social (trabajo interdisciplinario), en la audiencia de conciliación, ¿contribuye a la transformación del conflicto?, adujo:

“Totalmente, en la medida en que sea una participación activa e intencionada hacía dicho fin. La audiencia de conciliación desarrollada y aplicada en estricto sentido normativo y con la intervención única o exclusiva del conciliador como estudiante practicante de derecho o como abogado, no podría del todo responder o contribuir a la transformación de los conflictos, máxime aun cuando la disciplina del derecho en gran medida busca responder y resolver situaciones jurídicas de esta misma forma”. (A. Monsalve, comunicación personal, 22 de abril, 2019).⁷

Por su parte, la Profesora Mary Blanca Ángel Franco, psicóloga y psicoanalista de profesión y quien acompaña en su calidad de asesora la Práctica de Consultorio Jurídico I desde el año 2015 hasta la actualidad, responde a la misma pregunta de la siguiente manera:

“Es relativo, ello depende de cada caso en particular. Es posible en casos donde haya alguna implicación subjetiva de quienes participan en la audiencia, con disposición para interrogarse por su posición en el conflicto, por lo que este les suscita, así como las posibilidades para su abordaje. Ello está en relación con las historias particulares tanto a nivel personal como familiar,

⁷Entrevista abierta, semi-estructurada respondida a través de correo electrónico. De acuerdo con la codificación de las entrevistas a las expertas, a esta le corresponde el código EE1, y en adelante será referida con el respectivo código.

con las características del lazo social, con la relación con la norma, con la cultura”. (M. Ángel, comunicación personal, 22 de abril, 2019).⁸

Volviendo a la percepción de las usuarias y usuarios del Centro de Conciliación “LFVV”, cabe resaltar la importancia que le atribuyen algunas y algunos, al mecanismo de la Conciliación, como un espacio que facilita la comunicación y el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre ellos, pues según sus percepciones, la conciliación es un espacio que:

“Nos ayudó a comprender que lo más importante cuando hay problemas es buscar solucionarlos hablando, por el bien de los niños y de toda la familia” (EU1); “aprendí que la pelea no lleva a nada bueno, es mejor dialogar y buscar ayuda, ya que hay veces que uno solo no alcanza a entender al otro y con la ayuda de los doctores que nos acompañaron en la audiencia lo pudimos lograr” (EU2); “Gracias a la atención tan buena que recibimos en el proceso de conciliación, dejamos la bobada de estar peleando y entendimos que es mejor dialogar, así ya no estemos juntos, todo por el bien de la niña” (EU3)

Por otro lado, al indagar por los aprendizajes del procedimiento y la manera cómo la conciliación favoreció el mejoramiento de las relaciones familiares y entre los amigos o conocidos, se presentó un factor común entre varias de las respuestas, en tanto consideran que efectivamente aprendieron muchas cosas positivas que lograron aplicar en otros espacios, no solo en cada uno de sus hogares, sino también en otros espacios como el vecinal, e incluso en lo laboral. Por su parte EE2, manifestó:

“Fue tan chévere la experiencia que cuando salí de la audiencia me quedé pensando en que había aprendido cosas muy importantes en tan poquito tiempo, cosas como escuchar a los demás antes de entrar a discutir, ya que uno se puede equivocar en lo que piensa de la otra persona, porque la rabia no lo deja pensar a uno. Entonces, es mejor calmarse y pensar antes de hablar”.

⁸Entrevista abierta, semi-estructurada respondida a través de correo electrónico. De acuerdo con la codificación de las entrevistas a las expertas, a esta le corresponde el código EE2, y en adelante será referida con el respectivo código

Otra de las usuarias consultadas fue enfática en responder que fue muy positivo haber estado en la audiencia, ya que pudo entender que no siempre tenía la razón y que, por el contrario, muchas veces podía ser ella la que estaba equivocada:

“Pude ver las cosas con más claridad, aunque me cuesta trabajo ceder, hoy en día trato de no ser tan radical, sobre todo porque siempre pienso primero en mi hijo, él no tiene la culpa de lo que nos ha pasado y además porque allá me recomendaron acudir a terapia con psicología y eso es lo que hice, aunque no me da mucho tiempo por mi trabajo, hago el esfuerzo por mi niño”. (EU4, comunicación personal, 9 de septiembre de 2019).⁹

En el mismo sentido, otro de los usuarios consultados, puso de presente que lo vivido dentro de la audiencia le dejó muchos aprendizajes que ha aplicado incluso en su trabajo. Narra, cómo hace uso de las herramientas de la comunicación utilizadas en la audiencia, (aunque no les denomina de esta forma), en su espacio laboral:

“Soy muy buen observador y ese día me dediqué a poner mucha atención a lo que decía la abogada que era la conciliadora. Al principio de la reunión, nos habló del respeto y dijo que era importante escuchar antes de hablar, y que para hablar le dijéramos a ella que ella nos daba la palabra; dijo también que era importante tener de presente el bienestar de nuestra hija. Además, nos explicó muy bien el motivo de estar en esa reunión. Cuando yo no entendía algo, pedía la palabra y explicaba otra vez. En fin, me pareció todo muy bueno y muy claro todo”. (EU5, comunicación personal, septiembre 9, 2019).¹⁰

Con las anteriores descripciones, se ha evidenciado que el trabajo interdisciplinario y el buen desempeño del conciliador en el marco de la audiencia, se ha constituido en un espacio pedagógico para que las partes den cabida al diálogo, al mejoramiento de la comunicación,

⁹Entrevista abierta, semi-estructurada. De acuerdo con la codificación de las entrevistas a los usuarios y usuarias, a esta le corresponde el código EU4, y en adelante será referida con el respectivo código

¹⁰Entrevista abierta, semi-estructurada. De acuerdo con la codificación de las entrevistas a los usuarios y usuarias, a esta le corresponde el código EU5, y en adelante será referida con el respectivo código

incluso para que estos aprendizajes obtenidos sean replicados en el ámbito familiar, comunitario y laboral de los allí intervinientes, situándose de esta manera, el mecanismo de la conciliación en una herramienta idónea no solo para la transformación de los conflictos, sino también para la generación de una cultura de paz.

Lo anterior, sustentado en la opinión de los Profesores Miguel Ángel Montoya Sánchez, Gabriel Ignacio Gómez Sánchez, Isabel Puerta Lopera y Luz Elena Henao, expertos en materia de Conciliación, consultados por la Profesora Ana Milena Monsalve Flórez en su tesis de Maestría, quien concluye:

Por su parte, todos los entrevistados consideran que la conciliación en derecho sí es un espacio pedagógico en todos los sentidos y en especial acerca del derecho y la justicia, desde el mismo momento en que acceden al mecanismo, cuando se encuentran en la audiencia de conciliación y se da la instrucción a las partes sobre la importancia de sí mismos y del otro y de la posibilidad de que las partes pueden encontrar o aplicar la llamada justicia coordinada (la de ellos), cuando se consensuan las reglas para el desarrollo de la conciliación, se conoce el rol del conciliador, toda vez que “las personas que intervienen en este no sólo acceden a una forma rápida y expedita de resolver sus conflictos, sino a una forma de asumir responsablemente su propia conflictiva, el conflicto con el otro y al otro mismo” frente a lo cual se destacan las siguientes afirmaciones acerca de los aprendizajes que en el mismo se pueden lograr, que van muy de la mano con la tendencia constructivista de la pedagogía. (Monsalve Florez, 2013, pág. 209)

Ahora bien, partiendo de la posición de buena parte de los entrevistados (8), se pudo evidenciar que, aunque el resultado de la audiencia fue positivo, en el sentido de haber suscrito un acta de conciliación, si bien no se ha cumplido a cabalidad con los acuerdos, las partes entrevistadas, manifiestan haber obtenido valiosos aprendizajes en el escenario de la audiencia de conciliación. Con esto, se pone de presente que, desde el enfoque transformador del conflicto, aplicado en la Conciliación en Derecho, tomado a su vez de los fundamentos del enfoque de la mediación transformativa presentado por Busch y Fogger (1993) “no se trata de resolver el problema, sino en ayudar a transformar a los individuos comprometidos, en las dos

dimensiones del crecimiento moral: el fortalecimiento del yo, y la superación de los límites del yo para relacionarse con otros” (Citado en Montoya y Salinas, 2016).

Si bien la Conciliación en Derecho puede no ser el mecanismo más idóneo para la transformación del conflicto, dada su rigurosa reglamentación, situados en el escenario del Centro de Conciliación “LFVV”, se puede asegurar que se han dado significativos pasos en la materia. Ello por cuanto, desde todas sus líneas de trabajo se busca realizar una intervención integral del conflicto, abandonando en lo posible, la visión intrumentalizadora que se le ha otorgado desde la concepción meramente normativa.

Para Vinyamata (2000), los conflictos forman parte de una manera de hacer, de una historia y de una percepción y actitud concretas. Contribuir a modificar la percepción personal del entorno que se habita puede significar empezar a cambiar el curso de los acontecimientos. Es así como transformar las percepciones, actitudes y comportamientos puede influir poderosamente en la transformación de situaciones conflictivas cuyas soluciones viables no se acierta a ver. (Citado en Montoya y Salinas, 2016)

Por lo anterior, y en aras de continuar trasegando este camino, se presentará en el último capítulo del presente trabajo, una propuesta de protocolo de seguimiento y atención a los usuarios del Centro de Conciliación, en aquellos casos en los que un equipo interdisciplinario determine la conveniencia y la pertinencia, de acuerdo con unos criterios que legitimen su intervención posterior a la audiencia. Es una tarea que se emprende, basado en las percepciones de los profesionales que han intervenido en el tratamiento de los conflictos en familia, los cuales, por su naturaleza detentan gran complejidad y ameritan ser intervenidos más allá de la audiencia de conciliación. En este sentido, encontramos la opinión de la profesora Mary Blanca Ángel, una de las expertas consultadas, quien considera que la audiencia es un espacio importante para la transformación del conflicto, pero se requiere ir más allá:

Algo puede aportar, en tanto se reconoce el conflicto como algo inherente al lazo social y se privilegia la palabra como posibilidad frente a eso que no “anda bien” en el vínculo que un sujeto establece con otro. Ahora bien, como precisaba en la respuesta anterior, es necesario continuar

pensando en cómo la conciliación puede trascender e ir más allá de una audiencia, que en algunos casos, sólo se realiza con la pretensión de agotar un requisito para acudir a la vía judicial.¹¹

Otra de las expertas entrevistadas, la Profesora Laura Portilla Ferrer, actual Coordinadora del Centro de Atención Familiar (CAF), considera que la Conciliación debe ser aplicada con enfoque diferencial, a efectos de predicar de ella sus aportes a la transformación del conflicto y por ende a la construcción de paz:

“Desde mi punto de vista no, aunque la base de la cultura de paz o culturas de paz, es el diálogo y la transformación del conflicto, considero que el mecanismo se queda corto frente a sus aportes en la construcción de la paz y más cuando aún no se han transversalizado temáticas como el enfoque de género, ciclo de vida, discapacidad en los procesos que se atienden en los centros de conciliación, incluso no se tiene claridad en la corresponsabilidad que tienen las Universidades y en el caso puntual la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas en casos donde se ven vulneración de derechos de los NNA, Personas con Discapacidad, Diversidades Sexuales, entre otras” (L. Portilla, comunicación personal, 22 de abril, 2019).¹²

¹¹Entrevista abierta, semi-estructurada respondida a través de correo electrónico. Op, cit. P. 60.

¹²Entrevista abierta, semi-estructurada. De acuerdo con la codificación de las entrevistas a las expertas, a esta le corresponde el formato EE3

4.1. Procedimiento conciliatorio y trabajo interdisciplinario en las audiencias en Familia, en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez de la Facultad de Derecho de la Universidad de Antioquia.

En el Análisis Conceptual del Sistema Nacional de Conciliación realizado por el Departamento Nacional de Planeación en el año 2015, se advirtió que una de las limitaciones que tiene la conciliación, es el abordaje de los conflictos únicamente desde el enfoque unidisciplinar basado en el derecho. En este sentido, el estudio propone, para lograr un manejo más integral de los conflictos, y en consecuencia una mejor calidad en la prestación de los servicios y la transformación constructiva de las controversias, promover la interdisciplinariedad “para sacar a los MASC del exclusivo ámbito jurídico irradiándolos a otras esferas del conocimiento, particularmente desde las ciencias humanas”. (Departamento Nacional de Planeación, 2015, p. 34).

La Ley 640, en su Artículo 5, dispone que “Los estudiantes de último año de Psicología, Trabajo Social, Psicopedagogía y Comunicación Social, podrán hacer sus prácticas en los centros de conciliación y en las oficinas de las autoridades facultadas para conciliar, apoyando la labor del conciliador y el desarrollo de las audiencias. Para el efecto celebrarán convenios con las respectivas facultades y con las autoridades correspondientes”.

Por su parte, en el Procedimiento de Práctica Académica en Conciliación, Consultorio I, del Centro de Conciliación “Luis Fernando Velez Vélez”, se estipula que:

En lo posible, todas las audiencias de conciliación en materia de familia deberán contar con la asistencia de estudiantes practicantes de psicología y trabajo social, por acuerdo con el CAF (Centro de Atención Familiar), programa de práctica interdisciplinaria del Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate” al cual es adscrito este Centro de Conciliación. En razón de dicho acompañamiento, los practicantes de derecho deberán como mínimo ocho días, antes de la fecha

y hora de realización de la audiencia, tener un contacto previo con estos practicantes con el fin de permitirles conocer el caso y gestionarlo de la mejor manera posible de acuerdo a los requerimientos del mismo, es decir preparar metodológicamente la audiencia. Para efectos de la intervención de las partes de forma interdisciplinaria, tener presente las etapas de la audiencia de conciliación con las indicaciones que allí se les presentan especialmente. (Universidad de Antioquia, 2014)

Para entender de mejor manera la importancia del trabajo interdisciplinario es preciso tener claro el concepto de interdisciplinariedad. Este concepto ha sido abordado desde múltiples disciplinas, pero sus orígenes se le atribuyen a las Ciencias naturales del Siglo XX, dado el auge de la interacción que se presentó para la época entre las diferentes disciplinas con el objetivo de crear nuevos campos de acción.

La palabra interdisciplinar apareció por primera vez en 1937, en un escrito del sociólogo Louis Wirth. En la década de 1940 se desató la discusión generalizada sobre el diálogo entre las disciplinas. Sin embargo, los obstáculos para superar el individualismo y lograr la cooperación entre las distintas disciplinas, han sido enormes. (Medina Nuñez, 2006)

La interdisciplina, al darle un alcance más allá de la mera reunión de los diversos profesionales, supone además de la coexistencia pacífica entre las diversas disciplinas, un diálogo e intercambio de conocimientos. En este sentido, esta interpretación detenta un avance en la multidisciplinariedad, ya que se da un proceso de interacciones y enriquecimientos entre múltiples especialistas. (Medina Nuñez, 2006)

El enriquecimiento que plantea el autor, está referido especialmente a esa complementariedad que se produce al analizar un problema desde distintas perspectivas, facilitando de esta manera la búsqueda de soluciones mucho más concretas y esperanzadoras. Se produce una cohesión de saberes, pensamientos, puntos de vista, opciones, posiciones, visiones, que posibilitan abrir un

abánico de formas de hacer, todas enfocadas en el objetivo de encontrar una solución integral. En este sentido, la intervención interdisciplinar conduce a una transformación de las relaciones que ya existen entre las disciplinas. (Tamayo y Tamayo , 1999)

En el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”, como ya se advirtió, el trabajo interdisciplinario se desarrolla en las conciliaciones en materia de familia, y cobra mayor importancia este enfoque, toda vez que al ser la familia el eje fundamental de la estructura social, o lo que es lo mismo, el núcleo de la sociedad, se debe prestar mayor atención a sus conflictos, los cuales comprometen vínculos afectivos y emocionales, que si no se intervienen de manera integral y adecuadamente, pueden escalar a violencias múltiples que incluso, pueden trascender a la comunidad. Según Castañeda (2004), “En las familias los conflictos se presentan frecuentemente por causa Sico-afectivas, más que por causas legales, y estas causas afectivas conllevan a conflictos legales, aspecto que convierte a la Conciliación en familia de difícil manejo, comparado con otros asuntos”. (Castañeda Goez , 2004)

Si bien en la intervención en el Centro de Conciliación LFVV, se da cabida a la intervención interdisciplinaria, hay que reconocer que dada la reglamentación legal que comportan la Conciliación en Derecho, en la cual, se establecen uno términos perentorios para llevar a cabo la audiencia, la implementación del trabajo interdisciplinario entre los practicantes adscritos al Centro de Atención Familiar, psicólogos o trabajadores sociales, y los practicantes de Derecho, ha comportado un avance desde los primeros procedimientos en los que se aplicó. Es así, que la intervención de los practicantes de psicología y trabajo social, en principio se limitaba a estar presentes en la audiencia, pero solo como un mero observador. En la actualidad, esta intervención ha sufrido cambios que conducen a pensar en el mencionado avance, lo que no significa que se realice de manera eficaz, pues existen causas que menguan este trabajo, algunas referidas a los egos que se manejan en cada una de las profesiones, otras a la temporalidad y otras que tiene que ver con lo institucional.

En el Centro de Conciliación LFVV, el equipo interdisciplinario está compuesto por dos estudiantes de derecho, uno que funge como Conciliador y otro, como Co-conciliador,¹³ y un practicante del área de Trabajo Social o Psicología, quienes, a través de un trabajo cooperativo y colaborativo, brindan el acompañamiento a las partes. Ahora bien, el trabajo cooperativo y colaborativo, está referido, a este trabajo que se lleva a cabo para lograr metas de aprendizaje. Algunos autores tratan indistintamente estos conceptos, pero para Maldonado Pérez, se deben establecer las diferencias entre estos a efectos de lograr una mayor comprensión:

El trabajo colaborativo, por su parte, se refiere a un modelo de aprendizaje en el cual, el punto clave radica en que los estudiantes construyan juntos, para lo cual, se requiere reunir esfuerzos, talentos, habilidades y capacidades, por medio de una serie de intercambios que les permita llegar a las metas preestablecidas de manera consensuada. (...) el trabajo colaborativo se materializa cuando se da una correspondencia y un intercambio entre los puntos de vista de todos los individuos que trae como resultado la construcción del conocimiento. (Maldonado Pérez , 2007)

En el modelo de aprendizaje colaborativo cobra importancia la comunicación, en tanto de esta manera los integrantes del grupo tendrán mayor facilidad para desarrollar las tareas y lograr sus objetivos.(Maldonado Pérez , 2007)

Por su parte, el “trabajo cooperativo”, se refiere a que cada uno de los integrantes del grupo tiene destinada una tarea específica dentro del proyecto a realizar o del asunto a resolver. En este modelo se destaca la importancia de la planificación y organización, tanto del trabajo individual como grupal. La información o el conocimiento que se va generando, ha de ser compartida con los demás miembros del grupo, para que se produzca una reflexión contentiva de nuevos elementos. (Guitert & Jimenez)

¹³ El co-conciliador, hace parte de la estrategia de trabajo cooperativa y colaborativa, implementada en la Práctica académica de Consultorio Jurídico I, en la cual, los casos son analizados y abordados por cada pareja de trabajo. En la audiencia el co-conciliador interviene en relación con la ilustración de la partes en el mecanismo, ventajas, principios, efectos. También apoya en la logística de construcción del documento resultante.

Actualmente, el trabajo interdisciplinario que se lleva a cabo en el Centro de Conciliación LFVV, comporta tres momentos claves, de los cuales se realiza a continuación un breve acercamiento, deteniéndonos un poco en la evaluación que de la intervención interdisciplinaria realizaron los practicantes del equipo jurídico y psicosocial, en lo que tiene que ver con los aprendizajes que de dicha intervención se derivaron:

1). Antes de la audiencia de conciliación –inicio- preparación (estudio del caso)

La audiencia se debe programar en los horarios disponibles de los practicantes del CAF.

El asesor de conciliación fija fecha y hora de la audiencia y envía correo al CAF solicitando practicante del área psicosocial.

El CAF responde el correo al profesor –con copia al Centro de Conciliación- con la indicación del practicante asignado y sus datos.

Los estudiantes deben contactarse mucho antes de la fecha de la audiencia y fijar metodología de trabajo, según los criterios establecidos.

2). Durante la audiencia de conciliación: En este espacio se da un acercamiento directo entre el practicante de derecho, quien funge como conciliador, las partes y el practicante de psicología o trabajo social.

La audiencia de Conciliación se desarrolla básicamente en cuatro etapas a saber:

1. Etapa de apertura

Objetivos: Los objetivos de esta etapa se centran en generar un acercamiento con las partes de la audiencia y demás intervinientes; sensibilizar y educar a las partes frente a la conciliación, el conflicto y el trabajo interdisciplinario, desde lo general y estimular un espacio propicio para la conciliación.

Actividades: Saludo y bienvenida, presentación personal y desde sus disciplinas de todo el equipo de trabajo, presentación e identificación de las partes, presentación del mecanismo, alcances, principios y ventajas, explicación de la metodología y propuesta de reglas del encuentro y verificación comprensión.

Es importante resaltar que ambos practicantes deben contar con unas fortalezas o habilidades, que van a permitirles un mejor manejo de la audiencia a saber: Comunicativas, empatía, percepción, negociación y creatividad y manejo de situaciones difíciles.

2. Etapa de identificación del conflicto

Objetivos: Identificar el conflicto de forma integral, consolidar la confianza de las partes en el mecanismo y en el equipo de trabajo, fomentar la comunicación asertiva y diseñar una estrategia preliminar de negociación.

Actividades: Recolección, análisis y confirmación de información sobre las partes y sobre el conflicto de forma integral; comprensión de percepciones, identificación de intereses, posibilitar alivio psicológico y manejo de situaciones difíciles; diseñar estrategias de negociación y verificar la comprensión.

3. Etapa de negociación

Objetivos: Desarrollar la estrategia conjunta de negociación, fomentar un proceso de negociación que permita plantear, discutir, revisar los intereses de las partes, las opciones y las alternativas que cada una tiene para resolver el conflicto y definir los resultados de la conciliación.

Actividades: Ambientación conjunta de la negociación, intervenciones que tiendan a fortalecer el sentido positivo del conflicto que se identificó en la etapa anterior y que posibiliten la transformación de las relaciones, desarrollo de la negociación, agendar, generación opciones, no sólo desde el punto de vista material o económico, sino también, desde el punto de vista psicológico; elección de las opciones y verificación y comprensión.

4. Etapa de cierre

Objetivos: Concluir la gestión integral del conflicto, lograr la comprensión de las partes sobre el conflicto en sentido positivo y la importancia de resolver los mismos de forma participativa y negociada y lograr el acercamiento de las partes bajo el reconocimiento de la dignidad de cada uno y como diferentes.

Actividades: Recuento, aclaraciones y ratificaciones, redacción del documento final, lectura y firma del documento final, verificar comprensión y terminación del proceso.

3. Después de la audiencia de conciliación

A). Análisis conjunto de los practicantes del trabajo interdisciplinario de los aspectos positivos, la metodología, los aspectos por mejorar, los aprendizajes y las propuestas.

Como se enunció anteriormente, se presenta una compilación de algunas de las percepciones en materia de los aprendizajes obtenidos por el equipo interdisciplinario, luego de la intervención en las audiencias, en el periodo objeto de estudio.

Aprendizajes del trabajo interdisciplinario desde lo profesional

1. Llevar a la práctica el diálogo entre las disciplinas evidencia la importancia de abordar la conciliación como un asunto socio jurídico.
2. El trabajo interdisciplinario nos contribuye como profesionales en la búsqueda de herramientas que facilitan la solución de conflictos que se presentan en diferentes situaciones.
3. Comprender que áreas del conocimiento como el Derecho y el Trabajo social no son excluyentes entre sí, y por el contrario pueden cooperar para dar solución a los problemas.
4. Se introduce el acercamiento a las personas, aprender a manejar las emociones, aportar en la comprensión del mecanismo y del conflicto como posibilidad de transformación.
5. Es necesario el apoyo desde otras disciplinas para comprender mejor e idóneamente una situación o realidad social.
6. Aprendemos a manejar relaciones, puntos de vistas, dar a conocer y permitir comprender a las partes situaciones relacionales y jurídicas.
7. Valorar la formación académica que reciben otros profesionales y que aportan y/o contribuyen a generar bienestar en la atención que las personas reciben
8. Estar abierto a nuevas perspectivas desde otras áreas profesionales que permitan llevar de mejor manera los objetivos.
9. Ampliar la mirada hacia los aportes del equipo psicosocial dado que tienen una capacidad de evidenciar cosas que los de Derecho por su postura y profesión no pueden.

10. El trabajo interdisciplinario permite el reconocimiento de las labores de otras disciplinas y el buscar vincularse a ellas desde sus propios conocimientos y herramientas, genera experiencias para futuras audiencias de conciliación a lo largo de la práctica con trabajo interdisciplinario.
11. El trabajo interdisciplinario nos permite el reconocimiento de asuntos relacionados con la comunicación en el ámbito familiar.
12. Con la ayuda de un grupo interdisciplinario el espacio dispuesto para la conciliación tiene la capacidad de resolver o posibilitar la restauración interpersonal de las partes.
13. El trabajo interdisciplinario es importante para la solución pacífica de las controversias en materia conciliatoria, actuando no sólo como una ayuda jurídica sino en beneficio interpersonal de las partes. Es de utilidad trabajar en un equipo interdisciplinario.

Todas estas opiniones, manifestadas a través del formato de evaluación de la audiencia de conciliación, conducen a concluir que los aprendizajes han sido significativos, toda vez que reflejan el reconocimiento de la importancia de las diversas disciplinas, en la intervención integral del conflicto, en este caso, el conflicto familiar.

B). Seguimiento: el seguimiento que se realiza a los casos en el Centro de Conciliación, es básicamente el implementado por el Ministerio de Justicia y del Derecho. Se realiza a partir de los dos meses de realizada la audiencia de Conciliación. El seguimiento está encaminado a determinar si el conflicto se resolvió, si se cumple el acuerdo y si ha llegado a una instancia judicial.

5. A manera de conclusión: avances en la aplicación del enfoque transformativo del conflicto en el Centro de Conciliación “LFVV”

La visión positiva y transformadora del conflicto, se da en los diversos espacios teóricos y prácticos de la formación de los estudiantes de derecho de la Facultad, sin embargo, en la práctica del procedimiento conciliatorio y especial, en la audiencia de conciliación se puede apreciar de manera directa el trabajo cooperativo y colaborativo desde un enfoque interdisciplinario, convirtiéndose así este espacio, en un encuentro pedagógico en el que las partes involucradas en el conflicto tienen la oportunidad de encontrarse y de autoregularse para la transformación del mismo, acompañadas del conciliador, quien está llamado a garantizar el equilibrio entre las partes, a facilitar la comunicación entre ellas y a desempeñar un papel creativo en dicha transformación. Al respecto, Monsalve(2013), quien, por su experiencia en la materia, se constituye en un referente, manifiesta:

(...) la audiencia de conciliación con una intervención intencionada pedagógicamente por el conciliador puede provocar y posibilitar aprendizajes en las partes donde pueden producirse virtudes públicas que tienen que ver con el posicionamiento de las mismas, con su reconocimiento y respeto recíproco, con la posibilidad de argumentar, disentir, acordar, comprometerse y, por ende, de configurar o reconfigurar las concepciones que tienen acerca del derecho y la justicia, todas ellas posibles de ser apropiadas e incorporadas por los actores, como elementos que coadyuvan en la formación de una ciudadanía activa; potencial que se destaca, a un modo de ver, sería suficiente para redireccionar y fortalecer desde otro enfoque —diferente al descongestionador— , el uso de los MARC autocompositivos en Colombia. (p. 89)

La audiencia de conciliación, al igual que muchos otros espacios en los que se da la convivencia o la interrelación humana, constituye un espacio micro en el que se puede contribuir a la generación de una cultura de paz. No debe restarse importancia a esta dimensión, ya que cada individuo en su particularidad, hace parte de un todo (llámese familia, sociedad, estado,

continente, universo), y en consecuencia, sus acciones afectan positiva o negativamente el ámbito en el que se desenvuelve. En este sentido:

La paz se relaciona con la convivencia en los ámbitos micro, meso y macro, y se entiende como un proceso vital de transformación de modelos de convivencia que inhiben o violentan la atención de las necesidades del conjunto de la población en modelos sinérgicos de atención integral de las mismas. Se conceptualiza, por tanto, como un proceso que plantea cambios de las necesidades que cada ser humano construye, de los medios y modos de atenderlas, de las prácticas que realiza, así como de las redes de relaciones que cada uno y cada cual contrae en la vida socio-comunitaria. (...)

(...) se considera necesario fomentar el desarrollo de un proceso de transformación de los conflictos, propiciando para ello, no sólo la participación y segunda reflexión de las partes contendientes, sino también de los diferentes sujetos y redes, que enredados, conforman el conflicto y cohabitan (o se relacionan) en el ámbito en el que tiene lugar (Montañés y Ramos, 2012, p. 247)

La mayoría de los argumentos presentados a lo largo del trabajo, se dirigen a reconocer la Conciliación en Derecho, como un mecanismo en el que se puede dar aplicación a la visión transformadora del conflicto, no obstante, tal y como lo afirman Montoya y Salinas (2016), existen algunas posiciones que no lo conciben de esta manera:

Hablar de la transformación de los conflictos en la conciliación podría parecer extraño al objeto del mecanismo. Pero, con base en lo observado en los procesos de conciliación analizados y en los resultados evidenciados en los intervinientes, nada más alejado de ese prejuicio. La transformación del conflicto en la conciliación deriva básicamente de la formación y de la preparación del conciliador, y del tratamiento que del conflicto y la relación de las partes este implemente en el proceso de conciliación. Con el mero hecho de que las partes acepten el encuentro, a sabiendas de sus posturas e intereses, obviamente opuestos, ya se inicia la apertura de una posible actitud de cambio en las relaciones y en el entendimiento del conflicto. Si bien el proceso de conciliación en el Centro de Conciliación de la Universidad de Antioquia, se inicia y se termina ajustado a las exigencias de ley, en este se ha

venido evidenciando un elemento que a todas luces es de relieves por su importancia: la técnica. (p. 137)

Para concluir, la posición que se adopta como resultado de la investigación, es que si bien se percibe un cambio significativo en la visión del conflicto, surgida de la formación de los practicantes del Centro de Conciliación “LFVV”, en el marco de la intervención interdisciplinaria del conflicto y de las competencias ciudadanas para la atención de los usuarios, queda mucho camino por recorrer aún en este mecanismo para lograr la transformación de los conflictos, dado el corto tiempo que se tiene para la intervención integral de los mismos. No obstante, el Centro de Conciliación “LFVV”, se continúa fortaleciendo y en esta medida se ha planteado la propuesta del protocolo de seguimiento y atención, pensando en realizar una intervención más integral del conflicto, no solo desde la ciencia del derecho, sino desde otras disciplinas como la psicología y el trabajo social.

Recapitulando un poco, hemos dicho que la práctica en Conciliación en Derecho tiene como propósito brindar a los estudiantes las herramientas prácticas que les permita articular los contenidos teóricos aprendidos, con la praxis del procedimiento conciliatorio, buscando con ello, promover y contribuir a su formación integral. Para el cumplimiento de este objetivo, en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”, se da cabida a la interdisciplinariedad, bajo el entendido de que, en la resolución del conflicto, no solo el Derecho cobra importancia. En este sentido, y como se ha reiterado en apartes anteriores, en lo posible, todas las audiencias de conciliación en materia de familia deben estar acompañadas de los practicantes de Psicología y Trabajo Social, los cuales se encuentran adscritos al CAF (Centro de Atención Familiar). Cabe acá resaltar que, el propósito que se persigue actualmente, es ir más allá del procedimiento conciliatorio, y por ello se buscan establecer sinergias con otras Universidades para brindar una atención, no sólo desde lo social, sino también desde lo terapéutico o clínico.

6. Propuesta de un protocolo de seguimiento y atención a las familias usuarias del Centro de Conciliación “LFVV”.

Situados en este punto, y tal como se propuso en la introducción del presente trabajo, el objetivo de este capítulo, se dirige a presentar, a manera de propuesta, un protocolo de seguimiento y acompañamiento a las familias usuarias del Centro de Conciliación, más allá del procedimiento Conciliatorio, en aquellos casos en los que su complejidad lo ameriten, de acuerdo con los criterios que el equipo interdisciplinario estipule para ello.

Realizar una intervención integral del conflicto, requiere de una continua labor, máxime si tenemos en cuenta que los conflictos son cambiantes, dado los contextos de las sociedades y de los distintos tipos de familia. Esto se constituye en una motivación para seguir avanzando y prestar cada día un mejor servicio en pro de las personas más vulnerables y vulneradas. Ya desde otras investigaciones, se advertía la necesidad de realizar un acercamiento a las prácticas en conciliación del Centro de conciliación “LFVV”, con miras a plantear reflexiones más allá de los meros acercamientos cuantitativos. Al respecto, Montoya, Salinas y otras (2003), afirman:

En cuanto a la trayectoria histórica, hemos encontrado grandes vacíos, posiblemente derivados del inconstante seguimiento que se hace a los procesos, ya que si bien, los responsables del Centro realizan periódicamente informes de gestión, éstos casi siempre se centran en aspectos cuantitativos, que no dejan ver descripciones detalladas sobre los procesos, desarrollos y aportes de la práctica. Esto nos lleva a concluir, que hasta ahora el Centro de Conciliación, no se había mirado hacia adentro, no había recogido sistemáticamente su experiencia, y no se habían realizado suficientes reflexiones conceptuales y metodológicas sobre su labor. (P.163)

La justificación para ir más allá de lo meramente normativo, está marcada precisamente por la complejidad de las relaciones familiares:

Dada la trascendencia que la familia tiene en la estructura de la sociedad, los conflictos que se generen en su contexto se tornan especialmente importantes, por lo que se sugiere que se implemente que durante los procesos de conciliación y mediación (y aún después de alcanzar acuerdos), intervengan profesionales de diferentes disciplinas para acompañar a las partes. (Arboleda Lopez, 2017)

A continuación, se presentan las perspectivas y los principios que deben orientar el protocolo de seguimiento y de atención a las familias usuarias del Centro de Conciliación “LFVV”, luego del procedimiento conciliatorio.

a) Perspectivas orientadoras del protocolo de seguimiento y de atención:

El enfoque diferencial, permite visibilizar y proteger los derechos fundamentales de las poblaciones desde un enfoque de equidad y diversidad. Comprende situaciones complejas según las condiciones iniciales de los sujetos y comunidades respecto a la edad, la etnia y el género y/o discapacidad busca múltiples opciones de desarrollo a partir de estas diferencias (DNP, 2012, p.23).

Si bien el enfoque diferencial parte de las contribuciones del derecho internacional de los derechos humanos a la implementación de políticas públicas, en las que la intervención se basa en las características del sujeto social y su contexto, es preciso tener en cuenta que estas contribuciones, en la actualidad han pasado a constituirse como deberes de las instituciones públicas y privadas, en el marco de la materialización o goce efectivo de los derechos de igualdad y no discriminación.

Es así que, la atención con enfoque diferencial a partir de la propuesta que se presenta, deberá realizar el análisis de los casos teniendo en cuenta la protección integral y realizando la selección de los casos a remitir, a partir de criterios como lo etario; el género, la discapacidad y la etnia. No obstante, podría asegurarse que, en el caso específico del Centro de Conciliación, el énfasis

estaría puesto en los niños, niñas y adolescentes y en las mujeres, por ser éstas quienes en mayor medida acuden a solicitar el servicio de audiencias de conciliación.

b) Principios:

Integralidad: la integralidad en el tratamiento de los conflictos familiares comporta gran importancia, dada la complejidad de los mismos. En este sentido, la integralidad establece la necesidad de comprensiones amplias y plurales de la realidad social, que por lo demás, es notoriamente compleja, como la que se presenta en las familias usuarias del Centro de Conciliación. Esta complejidad convida a que se dé una interacción dialógica entre los profesionales, sin que se establezcan jerarquías entre una y otra profesión.

Es así, que tanto en la selección, como en el seguimiento y en la atención de los casos que se seleccionen luego del procedimiento conciliatorio, habrá de realizarse un trabajo coordinado entre los profesionales, en el que se tengan en cuenta las tensiones que viven los distintos integrantes de cada familia, bien sea atendiendo al enfoque diferencial de los miembros del núcleo familiar o bien, atendiendo a las distintas tipologías de familias, que responden a las dinámicas propias de la sociedad actual.

Interdisciplinariedad: La interdisciplinariedad en este escenario, está referida al trabajo colaborativo que se debe dar entre los miembros del equipo interdisciplinario, encargado de realizar la selección, que por su complejidad ameriten, según su criterio, ser derivados a las instituciones receptoras.

Intersectorialidad: Está referida a la vinculación de otras instituciones en la intervención del conflicto, en este caso, familiar. Esta vinculación cobra importancia, ya que como lo vimos en capítulos anteriores, la intervención psicológica que se da al conflicto en el Centro de Conciliación LFVV, no es una intervención clínica, sino de carácter social.

Una muestra de la intersectorialidad, la refleja la alianza realizada entre la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia y la Universidad Católica del Norte¹⁴, la cual tiene por objeto:

Establecer relaciones de carácter interinstitucional entre: La FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA y la CATÓLICA DEL NORTE con el propósito de aunar esfuerzos para adelantar acciones de mutuo beneficio, ofreciendo servicios del centro de servicios psicológicos de la CATÓLICA DEL NORTE, donde se incluyen procesos de atención individual y colectiva en salud mental para los usuarios del Consultorio Jurídico de la FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA cuya sede es en Medellín. (Universidad de Antioquia - Universidad Católica del Norte, 2019)

Acorde con lo anterior, el protocolo que se propone es el siguiente:

1. Procedimiento conciliatorio: Conforme a lo establecido en el reglamento del Centro de conciliación.
2. Remisión del caso en materia de Familia al equipo interdisciplinario, el cual evaluará la complejidad del mismo, aplicando además el enfoque diferencial al que se hizo referencia anteriormente.

¹⁴Según el documento, la cooperación institucional se daría en el siguiente sentido: La Católica del Norte brindará a los usuarios del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de La Universidad de Antioquia, quienes en se denominarán “Beneficiarios”, los siguientes servicios: a) La Católica del Norte a través de su centro de servicios realizará atención psicológica individual a los usuarios derivados del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de La Universidad de Antioquia, dicha atención se prestará en las instalaciones del centro de servicios psicológicos sede Medellín, y en los horarios de atención del mismo; b) La Católica del Norte, a través de su Centro de Servicios Psicológicos realizará intervenciones colectivas de promoción de la salud mental y prevención de la enfermedad mental a los beneficiarios derivados del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de La Universidad de Antioquia.

3. Una vez se determine que el caso sí es objeto de intervención posterior a la audiencia, y se determine la voluntariedad de la o las partes, el equipo realiza la remisión o derivación a la Institución receptora.

4. La institución receptora, brindará la atención que crea pertinente, bien sea individual o colectiva.

5 El equipo interdisciplinario del Consultorio Jurídico realizará el seguimiento: En este sentido, el trabajo interinstitucional debe ser fortalecido de manera significativa, para lo que se propone establecer contacto con las instituciones a las cuales fueron remitidas las familias con el propósito de hacer el respectivo seguimiento, a través de acciones tales como: Informes interinstitucionales entre las entidades corresponsables de la atención teniendo en cuenta los principios de integralidad, interdisciplinariedad e intersectorialidad; consultas y reportes telefónicos entre profesionales de las diversas entidades cooperantes y gestión de recursos y posibilidades de atención entre entidades y profesionales responsables.

Referencias bibliográficas

- Arboleda Lopez, A. P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos en familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 81-96.
- Avila Martinez, A., & Castro León, J. (2015). *Convivencia, justicia y seguridad Rural en el Postconflicto*. Bogotá: Friedrich-Ebert-Stiftung (FES).
- Bermudez Q., S. (2001). La universidad y la paz en Colombia. *Nómadas*, 209-222. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de file:///C:/Users/FDER136453/Downloads/Dialnet-LaUniversidadYLaPazEnColombia-3990206.pdf
- Bonilla , G. (1998). *Conflicto y justicia: Programa de Educación para la democracia Luis Carlos Galán*. Bogotá: Instituto para el Desarrollo y la Democracia.
- Botero, C. H. (2005). *La conciliación –un modelo bioético hermenéutico. Primera reimpresión de la tercera edición*. . Bogotá: Ediciones Señal Editora.
- Builes , L., & Puerta Lopera , I. (2005). Tratamiento de Conflictos. Formas de tratamiento de conflictos . *Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas*, 123-165.
- Bush, B. R. (1996). *La promesa de la mediación. Como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Madrid: Granica.
- Castañeda Goez , G. (2004). La obligatoriedad de la intervención de grupos interdisciplinarios en las audiencias de conciliación en materia de familia. Medellín.
- Coller, X. (noviembre de 2005). Estudio de Casos. Madrid , España.
- Constitución Política Colombiana. (1991).
- Constitución Política de Colombia. (1991). Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- De Sousa Santos, B., & Rodriguez Garavito, C. (2007). *El Derecho y la globalización desde abajo. Hacia una legalidad cosmopolita*. México: Anthropos Editorial.
- Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción*. (1998). Obtenido de http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
- Echeverri, J. H. (2011). *La Conciliación extrajudicial y la amigable composición*. Bogotá: Temis S.A.
- Ferrer, L. P. (14 de junio de 2019).
- Fisas, V. (1998). *Cultura de paz y gestión de Conflictos*. Madrid: Icaria.
- Fuquen Alvarado, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Revista de Humanidades Tabula Rasa*(1), 265 - 278.
- Galeano Marín , M. (2011). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Universidad Medellin.

- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- García Villegas, M. (1993). *La eficacia simbólica del Derecho. Sociología política del campo jurídico en América Latina*. Bogotá: IEPRI Universidad Nacional de Colombia.
- Garzón, J. D., Parra González, A. d., & Pineda Neisa, A. S. (2003). *El postconflicto en Colombia: Coordenadas para la paz. Trabajo de Grado*. Bogotá.
- Giraldo, A. (2012). *Problemas insolutos de la Justicia en Colombia. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflicto: La justicia comunitaria*. Ibagué.
- Guitert, M., & Jimenez, F. (s.f.). Trabajo cooperativo en entornos virtuales de aprendizaje. Obtenido de <https://www.cepi.us/posgrado/recursos/archivos/diplo12/mod1/Semana1/Material%20Optativo/Trabajo%20cooperativo%20en%20entornos%20virtuales.pdf>
- Junco Vargas, J. (2005). *La conciliación: aspectos sustanciales y procesales*. Bogotá : Jurídica Radar.
- Labra, O. (2013). Positivismo y Construccinismo:Un análisis para la investigación social. *RUMBOS TS*, 7, 12-21.
- Lederach, J. P. (2003). *El pequeño de libro de transformación de conflictos*.
- Maldonado Pérez, M. (2007). El trabajo colaborativo en el aula universitaria. *Revista de Educación Laurus*, 13(23), 263-278.
- Martínez, D. F. (2017). La paz según Johan Galtun, ¿Cuáles son los elementos que debemos solucionar en Colombia? 27.
- Medina Nuñez, I. (2006). Interdisciplina y complejidad. ¿Hacia un nuevo paradigma? *Perspectivas*(29), 89-130.
- Merry, S., Griffiths, J., & Tamanaha, B. (2007). *Pluralismo jurídico* (Vols. Primer Capitulo: Ariza, Libardo y Bonilla, Daniel. Pluralismo Jurídico: Contribuciones, debilidades y retos de un concepto polémico.). Bogotá: Siglo del Hombre Editores. Universidad de Los Andes y Pontifica Universidad Javeriana.
- Monsalve Florez, A. M. (2013). La Conciliación en Derecho: un espacio pedagógico en Derecho y Justicia. *Tesis de la Mestría en Derecho*. Medellín.
- Montoya Sanchez, M. A., & Osorio Salazar, B. F. (2011). La Otredad o la "idea del otro". El tratamiento de los conflictos en el Centro de Conciliación de la Universidad de Antioquia. Una visión integral. 24.
- Montoya Sanchez, M. A., & Salinas Arango, N. A. (2016). La Conciliación como proceso transformador de relaciones en conflicto. *Oponión Jurídica Universidad de Medellín*, 127-144.
- Montoya Sanchez, M. A., Salinas Arango, N. A., Osorio Salazar, B. F., Martinez Monsalve, S. M., & Muriel, L. A. (2003). La importancia de investigar sobre la conciliación. El caso del centro de conciliación Luis Fernando Vélez Vélez de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. 155-170.

- Muñoz, F. (2001). La paz imperfecta ante un universo en conflictos. 21-66. Obtenido de <http://www.ugr.es/~eirene/eirene/Imperfecta.pdf> Granada
- Nadal Sanchez, H. (Sin fecha). La mediación: una panorámica de sus fundamentos teóricos. *Revista electrónica de Derecho Processual*, V, 4-25. Obtenido de <http://www.arcos.org.br/periodicos/revista-eletronica-de-direito-processual/volume-v/la-mediacion-una-panoramica-de-sus-fundamentos-teoricos#topo>
- Nasi, C., & Rettber, A. (2005). Los estudios sobre conflicto armado y paz. *Uniandes*(62), 64-85. Recuperado el 15 de abril de 2018, de <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/pdf/10.7440/colombiant62.2005.04>
- Nemoga Soto, G. (1995). Crisis Judicial: Enfoques diferentes y elementos constantes. *Foro*, 27, 107-130. Obtenido de <https://studylib.es/doc/6141359/crisis-judicial--enfoques-diferentes-y-elementos-constantes>
- Osorio Villegas, A. (2002). *Conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia*. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-15.pdf>
- Pelaez Hernandez, R. (2016). Los Mecanismos alternos de solución de conflictos en el ámbito de la justicia informal. *Misión Jurídica* , 279-303.
- Pelaez Hernandez, R. A. (2015). *Elementos Teóricos del Proceso –Teoría general del Proceso* (Vol. Tomo I). Bogotá: Ediciones Doctrina y Ley.
- Peña Sandoval , H. (2010). *Procedimiento conciliatorio en Colombia*. Bogotá : Universidad del Rosario.
- Pérez Mirón, M. (2004). Eirene : Divinidad, género y paz en Grecia antigua. *Dialogues d'histoire ancienne*, 9-31. Recuperado el 23 de 05 de 2018, de https://www.persee.fr/doc/dha_0755-7256_2004_num_30_2_2678#dha_0755-7256_2004_num_30_2_T1_0028_0000
- Perez Serrano , G. (1994). *Investigación cualitativa I: Retos e interrogantes: Métodos*. Madrid: La Muralla
- Ramos Muslera , E. A. (Junio de 2016). El proceso de construcción de paz colombiano, más allá de la negociación: una propuesta desde la paz transformadora y participativa. *AGORA. USB*, 16(2), 513-532. Recuperado el 15 de Abril de 2018, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-80312016000200009&lng=es&tlng=es.
- Rendón Valencia, G., & Espinosa Quintana, J. (1999). La conciliación en pie de igualdad frente al proceso jurisdiccional. Medellín.
- Rettber, A. (15 de Junio de 2003). Diseñar el futuro: una revision de los dilemas de la construcción de paz para el postconflicto. *Estudios sociales*(15), 15-28. Recuperado el 10 de Abril de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/815/81501502.pdf>
- Sanchez, M. A. (2011). *Teoría y Práctica de la Conciliación*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Sauceda, J. B. (2011). *Métodos Alternos de Solución de Conflictos: Justicia Alternativa y Restaurativa para una Cultura de Paz*". México .

- Sauceda, J. B. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: La importancia de la mediación en la construcción de un Estado de paz. *Ra Ximhai*, 11(1), 109-131. Recuperado el 03 de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46139401006.pdf>
- Sentencia C-1195/01*. (2001). Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-1195-01.htm>
- Serrano, M. M., & Ramos Muslera, E. A. (2012). La paz transformadora; una propuesta para la construcción participada de paz y la gestión de los conflictos desde la perspectiva sociopráctica. *Revista de Ciencias Sociales*, 7, 241-269.
- Soletto Muñoz, H., Carretero Morales, E., & Ruiz Lopez, C. (2017). *Mediación y resolución de conflictos. Técnicas y ámbitos*. Tecnos.
- Sousa Santos, B. (1991). *Estado, Derecho y luchas Sociales*. Bogotá: ILSA.
- Suares, M. (1996). *Mediación, Conducción de disputas, omunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós Ibérica S.A. .
- Tamayo y Tamayo , M. (1999). *Serie: Aprender a Investigar. Modulo 2: La investigación*. Bogotá: ARFO Editores LTDA.
- UNESCO. (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior*. Obtenido de http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
- Universidad de Antioquia - Univerdad Católica del Norte. (2019). Alianza de Servicios Psicológicos. Medellín.
- Universidad de Antioquia. (2014). *Reglamento Centro de Conciliación Luis Fernando Vélez*. Obtenido de <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/8c2a177e-2722-4368-8d4b-98e0724c11f0/REGLAMENTO+CENTRO+DE+CONCILIACION%3%93N+LUIS+FERNANDO+V%3%89LEZ+V%3%89LEZ.pdf?MOD=AJPERES>
- Universidad de Antioquia. (2017). *Plan de desarrollo 2017- 2027*. Obtenido de <http://www2.udea.edu.co/webmaster/multimedia/plan-desarrollo-udea/plan-desarrollo-udea.pdf>
- Universidad de Antioquia. (2018). *Resolución superior 2281*. Obtenido de http://200.24.17.24:10039/wps/portal/udea/web/generales/interna!/ut/p/z0/fy4_C8lwEMW_Shbn1CJax1JEKJ0UpGaRoz30as21uaTotzcWHFzc3o_3h6eNrrWxMNEVPLGFPvLzrC_ZtkiX-Sqp9oeySPJ1ke82x1OVZqkutfkfiAvUjaPJtWnYenx6XQ_sPPShRVgkIL904wd-NVnx5EMzf1kklt0jHptmbx6z1PIHWhQPDb
- Valles Martínez , M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis S.A.
- Villabella Armengol, C. M. (2015). *Los Métodos en la Investigación Jurídica. Algunas precisiones*. . Mexico : Universidad Nacional Autónoma de México.
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Barcelona: Ariel.

NORMATIVA

COLOMBIA. Congreso de la República. Ley 23. (21, marzo, 1991). Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C.: 1991. No. 39752.

_____. Ley 446. (7, julio, 1998). Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. Diario oficial. Bogotá D.C.:1998. no. 43335.

_____. Ley 640. (5, enero, 2001). Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá D.C.: 2001.no. 44.303.

_____. Ley 1564. (12, julio, 2012) .Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D.C.: 2012. no. 48.489.